

# 돌봄노동 종사자 직무만족도 제고 방안

-가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의  
근로조건을 중심으로-

손문금

SEOUL FOUNDATION OF WOMEN & FAMILY



서울시여성가족재단  
Seoul Foundation of Women & Family



# 돌봄노동 종사자 직무만족도 제고방안

-가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건을 중심으로-

---

/// 연구책임자 : 손문금(서울시여성가족재단 정책개발실 연구위원)

---



# Contents

## I 연구개요 \_ 01

제 1 절 연구 배경 및 필요성 .....	3
제 2 절 연구 목적 .....	6
제 3 절 연구 내용 및 방법 .....	7

## II 돌봄노동과 돌봄서비스 종사자 지원정책 특성 \_ 11

제 1 절 돌봄노동과 돌봄의 위기에 대한 대응 .....	13
1. 돌봄노동과 돌봄노동의 성격 .....	13
2. 돌봄의 위기와 대응 .....	15
제 2 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭과 종사자 지원정책 현황 .....	19
1. 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭 .....	19
2. 돌봄서비스 종사자 지원정책 현황 .....	21
제 3 절 시사점 .....	36

## III 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황과 돌봄서비스 종사자 고용 현황 \_ 39

제 1 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황 .....	41
제 2 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 고용 현황 .....	48
1. 산업·직업별 고용구조조사에 나타난 고용현황 .....	48
2. 기존연구에 나타난 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 조사 현황 및 종사자 근로 특성 .....	54

3. 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 및 종사자 관리 현황 .....	58
제 3 절 시사점 .....	78

## IV 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로현황 조사 결과 \_ 81

제 1 절 조사개요 .....	83
1. 조사방법 및 조사대상 .....	83
2. 조사내용 .....	85
3. 조사응답자의 인적 특성 .....	86
제 2 절 종사상황 .....	91
1. 돌봄서비스 관련 시장 상황 인식 .....	91
2. 돌봄서비스 진입 경로 .....	93
3. 소속기관에 대한 평가 .....	100
제 3 절 인력 및 서비스 관리 .....	103
1. 신규양성교육 .....	103
2. 보수교육 .....	112
3. 종사자 정기모임 .....	119
4. 서비스 과정 및 사후 관리 .....	124
제 4 절 근로조건과 처우 .....	133
1. 임금 .....	133
2. 근로일수 및 시간 .....	139
3. 사회보험 .....	144
4. 기본 돌봄서비스 외 업무 내용 .....	146
5. 일자리지속성, 고용불안과 고용연계 .....	152
6. 휴가사용 .....	158
제 5 절 근로환경 .....	160

1. 사회적 존중 .....	160
2. 종사자에 대한 호칭 .....	164
3. 자부심과 보람 .....	167
4. 이용자와의 마찰, 폭언 및 폭행, 성희롱 경험 .....	169
5. 근로 중 발생 사고 처리 및 배상 책임 .....	174
제 6 절 애로사항 및 요구사항 .....	177
1. 애로사항 .....	177
2. 정책적 요구사항 .....	184
제 7 절 조사결과의 시사점 .....	192

## V 정책제언 \_ 197

제 1 절 종사자 근로현황의 문제점과 정책지원 방향 .....	199
1. 종사자 근로현황의 문제점 .....	199
2. 정책지원 방향 .....	200
제 2 절 정책제언 사항 .....	205
1. 네트워킹, 협력 및 지원체계 마련 .....	205
2. 종사자 전문성 향상 .....	208
3. 서비스의 공식화와 공공화가 가능한 서비스 제공기관 육성 .....	211
4. 종사자 근로복지 향상 .....	215
참 고 문 헌 .....	216
부록 : 설문지 .....	219

## 표 목차

표Ⅱ-1	사회 환경의 변화와 돌봄의 위기	16
표Ⅱ-2	가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 명칭	20
표Ⅱ-3	「건강가정기본법」 중 종사자 지원 내용	22
표Ⅱ-4	「아이돌봄지원법」 중 종사자 관리 및 지원 내용	23
표Ⅱ-5	2011년 서울지역 아이돌보미 지원 사업 서비스 제공 현황	25
표Ⅱ-6	「사회적기업육성법」 중 종사자 지원 내용	27
표Ⅱ-7	「서울시사회적기업육성예관한조례」 중 종사자 지원 내용	27
표Ⅱ-8	보건보육부문 서울형 사회적기업 현황	28
표Ⅱ-9	「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 종사자 지원 내용	31
표Ⅱ-10	서울시 바우처사업 돌봄서비스 일자리 현황	32
표Ⅱ-11	서울시 여성가족정책실 관리 사회서비스 일자리 현황	33
표Ⅲ-1	영유아 및 아동 돌봄의 유형	42
표Ⅲ-2	아동 연령별 주된 돌봄의 유형	44
표Ⅲ-3	어머니 취업상태 및 막내자녀 연령별 주된 돌봄 유형	46
표Ⅲ-4	막내자녀 연령별 취업모의 직업별 주된 돌봄 유형	47
표Ⅲ-5	돌봄서비스 취업자 수(2001~2009)	49
표Ⅲ-6	돌봄서비스 성별 취업자수(2001~2009)	49
표Ⅲ-7	사업체종류별 돌봄서비스 여성 종사자의 분포	50
표Ⅲ-8	여성 육아도우미의 연령별 사업체종류별 취업자	51
표Ⅲ-9	여성 육아도우미의 학력별 사업체종류별 취업자	52
표Ⅲ-10	여성 유아도우미의 근로형태별 사업체종류별 취업자	53
표Ⅲ-11	여성 육아도우미의 사업체종류별 주 평균 근로시간과 임금	53
표Ⅲ-12	사회서비스 종사자의 근로현황에 대한 조사 현황	54
표Ⅲ-13	서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 현황	60
표Ⅲ-14	아이돌보미 지원사업 개요	61
표Ⅲ-15	아이돌보미에 대한 관리	63
표Ⅲ-16	아이돌보미 근로조건	64
표Ⅲ-17	2011년 서울지역 시간제 아이돌보미 인구구성 현황(12월)	65
표Ⅲ-18	2011년 서울지역 아이돌보미 임금 및 보험가입 현황	66
표Ⅲ-19	2011년 서울지역 아이돌보미 활동자에 대한 만족도 조사결과	67



【 표Ⅲ-20 】 비영리시민단체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공 개요	70
【 표Ⅲ-21 】 비영리시민단체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리 현황	72
【 표Ⅲ-22 】 비영리시민단체 서비스 종사자 근로조건 현황	73
【 표Ⅲ-23 】 서울시 소재 영리업체의 유형별 분류	74
【 표Ⅲ-24 】 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 개요	75
【 표Ⅲ-25 】 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리 현황	76
【 표Ⅲ-26 】 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로조건 현황	77
【 표Ⅳ-1 】 설문조사 대상자 현황	84
【 표Ⅳ-2 】 심층면접조사 대상자 현황	85
【 표Ⅳ-3 】 서비스 종사자 설문조사 응답자 특성	87
【 표Ⅳ-4 】 서비스종사자 심층면접조사 응답자 현황	89
【 표Ⅳ-5 】 서비스관리자 심층면접조사 응답자 현황	90
【 표Ⅳ-6 】 종사자의 일자리 선택 동기	94
【 표Ⅳ-7 】 향후 돌봄서비스 일을 계속할 의향	99
【 표Ⅳ-8 】 현 소속기관의 장점	101
【 표Ⅳ-9 】 신규양성교육 경험	104
【 표Ⅳ-10 】 신규양성교육훈련의 도움정도	105
【 표Ⅳ-11 】 신규양성교육훈련의 필요성	107
【 표Ⅳ-12 】 자격증 취득에 대한 의견	109
【 표Ⅳ-13 】 자기계발의 필요성	113
【 표Ⅳ-14 】 보수교육 경험 및 만족도	115
【 표Ⅳ-15 】 종사자 정기모임 유무 및 횟수	120
【 표Ⅳ-16 】 서비스 종사자 모임이나 연대 필요성 인식	122
【 표Ⅳ-17 】 종사자 활동 시 제출 서류	125
【 표Ⅳ-18 】 활동서약서 작성 여부	127
【 표Ⅳ-19 】 육아(활동)일지 작성여부 및 제출 형태	129
【 표Ⅳ-20 】 소속기관의 서비스 제공 내용이나 어려움 등에 대한 확인	132
【 표Ⅳ-21 】 월평균 임금	133
【 표Ⅳ-22 】 임금에 대한 만족도	134
【 표Ⅳ-23 】 임금제도의 문제점	137
【 표Ⅳ-24 】 현재 근로일수 및 근로시간	140

# Table Contents

【 표Ⅳ-25 】 희망 근로일수 및 근로시간 .....	141
【 표Ⅳ-26 】 희망 근로시간보다 더 적게 일하는 이유 .....	142
【 표Ⅳ-27 】 사회보험 가입여부 및 향후 가입의사 .....	145
【 표Ⅳ-28 】 업무 외 서비스 제공 경험 .....	147
【 표Ⅳ-29 】 업무 외 서비스의 부담정도 .....	150
【 표Ⅳ-30 】 영유아 및 아동 돌봄서비스 총근무기간과 현 소속기관 근무기간 .....	153
【 표Ⅳ-31 】 고용불안을 느끼는 정도 .....	156
【 표Ⅳ-32 】 서비스 중단 후 구직 소요 기간 .....	158
【 표Ⅳ-33 】 휴가나 병가 사용가능 여부 .....	159
【 표Ⅳ-34 】 부모와 사회의 종사자에 대한 존중정도 .....	161
【 표Ⅳ-35 】 돌봄서비스 종사자에 대한 호칭 .....	164
【 표Ⅳ-36 】 일에 대한 자부심과 보람 .....	167
【 표Ⅳ-37 】 이용자와의 마찰 경험 여부 .....	169
【 표Ⅳ-38 】 폭언이나 폭행, 성희롱 경험 .....	172
【 표Ⅳ-39 】 사고나 손해가 발생한 경험 .....	174
【 표Ⅳ-40 】 돌봄서비스가 힘이 드는 정도 .....	178
【 표Ⅳ-41 】 상황별 애로사항 .....	180
【 표Ⅳ-42 】 기관유형별 근로시간별 애로사항 .....	180
【 표Ⅳ-43 】 정책적 요구사항 .....	185
【 표Ⅳ-44 】 기관유형별 근로시간별 정책적 요구사항 .....	185
【 표Ⅴ-1 】 서울시 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터 운영 모형 .....	207
【 표Ⅴ-2 】 종사자 경력개발 현황 .....	208
【 표Ⅴ-3 】 모니터링 현황 .....	210
【 표Ⅴ-4 】 회비 및 수수료 현황 .....	212
【 표Ⅴ-5 】 서울시 돌봄 사회적기업 특화지원 내용 .....	214

# 그림목차

■ 그림 I-1 ■ 연구 내용 및 분석 체계 .....	9
■ 그림 III-1 ■ 주 돌봄과 이차 돌봄 유형을 결합한 아동 돌봄의 유형 .....	43
■ 그림 III-2 ■ 영유아 및 아동 연령별 주된 돌봄의 유형 .....	44
■ 그림 III-3 ■ 막내자녀 연령별 어머니의 취업자 비율 .....	45
■ 그림 III-4 ■ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 유형 .....	59
■ 그림 V-1 ■ 돌봄서비스 종사자 근로조건 향상을 위한 기관운영 체계 .....	201

## ▣ 연구요약

# I 연구개요

## 1. 연구 배경 및 필요성

### □ 가정 내 영·유아 및 아동 돌봄서비스 민간시장의 지속적 확대

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스는 정부의 시설중심 보육지원 정책 외부에서 민간에 의해 지속적으로 제공되어 온 서비스 시장임

### □ 일자리 개발의 관점이 아닌 돌봄서비스 종사자의 근로여건에 대한 관심 필요

- 정부는 사회적 돌봄 지원 수요에 기초한 일자리 개발에 초점을 맞추어 왔을 뿐, 돌봄노동 종사자의 욕구와 이해에 대한 관심은 상대적으로 부족한 상황임. 이로 인해 현행 사회서비스 일자리의 임금수준, 사회보장, 근로시간, 근로환경 등 전반적인 근로여건의 열악함이 끊임없이 지적되고 있음

### □ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 초점을 두고 공공부문과 민간 부문, 비영리부문과 영리부문 종사자의 근로현황을 비교할 수 있는 실태조사 자료 부족

- 지금까지 돌봄서비스에 관심을 가진 연구들은 대부분 공공영역에서 제공되는 일자리 중심으로 조사·분석되어 왔음. 뿐만 아니라 영유아 및 아동 돌봄 서비스는 여타의 사회서비스와 함께 일부분으로 조사되고 있음

### □ 질 좋은 사회서비스 일자리 확보가 서울시정의 주요 운영 방향임

- 민선5기 서울시는 사회서비스 일자리를 중심으로 여성 일자리를 확대함은 물론 일하는 여성의 근로환경 개선을 ‘성평등 핵심과제’중 하나로 추진 중임. 따라서 여성의 핵심 일자리 중 하나인 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선 방안을 제시하고 정책화할 필요가 있음

## 2. 연구 목적

- 공공부문, 비영리시민단체부문과 민간영리부문 등 서비스 제공 기관 유형별로 종사자의 고용연계, 근로조건, 직업훈련, 서비스 제공의 어려움 등 근로현황 실태와 문제점을 파악하고자 함
- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 공공성을 확보하는 동시에 종사자의 근로조건을 보다 공식화하고 안정화시킬 수 있는 정책지원 방안을 마련하고자 함

## 3. 연구 내용 및 방법

### □ 연구 내용

- 기존연구 분석 및 인터넷 조사를 통해 서울지역에서 공공부문, 비영리시민단체부문, 영리업체부문의 돌봄서비스 공급현황과 관리현황을 살펴봄. 또한 정부의 사회서비스 종사자의 근로조건 향상을 위한 정책지원 내용을 분석하고, 기존연구에 제시된 돌봄서비스 종사자의 고용특성을 분석함. 마지막으로 설문조사와 심층면접조사를 통해 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자들의 근로현황, 애로사항 및 정책적 지원 요구사항 등을 파악함
- 분석 자료를 토대로 돌봄서비스의 공공화, 표준화, 공식화의 측면에서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공 종사자의 근로조건 개선을 위한 정책지원방안을 제시함

○ 연구 내용 및 분석 체계

종사자 존재 형태 파악	서비스 제공기관 및 종사자관리 현황 특성 파악	영리부문	공공부문	비영리시민단체 부문
기존 자료 분석	종사자 지원정책 및 고용특성 파악	돌봄서비스 종사자 지원정책 현황	가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황	돌봄서비스 종사자 조사 현황 및 고용 특성
조사	종사자 근로현황파악	설문조사 서비스 종사자	심층면접조사 서비스 종사자 및 관리자	
	서비스 관리자	구인-구직 단계	교육훈련 시스템	서비스관리
	서비스 종사자	직업경력	구직 및 교육훈련	근로조건 근로환경 애로사항 및 정책수요
정책 제언	근로조건 향상을 위한 해결과제 도출	서비스 제공기관 및 종사자 연대	종사자 전문성 향상	돌봄서비스 제공기관 육성 -서비스종사자의 공공화, 공식화-
			종사자 경력개발 및 서비스 관리 표준화	정부 지원 취약 계층

□ 연구 방법

○ 문헌 및 행정 자료 수집·검토

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 현황, 기존조사에 나타난 돌봄서비스 종사자의 근로특성, 정부의 돌봄서비스 종사자 지원정책 현황 분석

○ 인터넷 조사

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체 기관 현황 및 종사자 관리 현황의 특성 분석

- 통계 원자료 분석
  - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황 분석 및 돌봄서비스 종사자의 고용현황 분석
- 심층면접조사 및 설문조사
  - 공공부분, 비영리시민단체, 영리업체 서비스 종사자의 근로현황 비교분석
- 자문회의
  - 전문가 및 실무담당자를 대상으로 연구체계, 조사내용의 적절성, 정책제언내용의 구체화 및 현실화 방안 등에 대해 자문을 구함

## II 돌봄노동과 돌봄서비스 종사자 지원정책 특성

### 1. 돌봄노동과 돌봄의 위기에 대한 대응

#### □ 돌봄노동과 돌봄노동의 성격

- 돌봄과 돌봄노동
  - 돌봄(Care)이란 욕구를 가진 사람들과 관계를 형성하면서 감정적·물리적 서비스를 직접적으로 제공하는 행위임(장혜경, 2007; 홍세영, 2011). 특히 돌봄은 국민총생산(GDP)에 기여하는 실질적인 노동으로 인정되고 있으며, 서구 사회에서는 비임금 돌봄노동을 GDP에 계상하고 재평가하기 위한 연구가 진행되고 있음(J. Gershuny, 2000)
- 돌봄노동의 성격
  - 돌봄노동 특성으로 '감정노동'과 종사자의 '감정 통제 및 소외'가 강조됨. 하지만 노인이나 아동을 대상으로 하는 돌봄노동 종사자들은 승무원, 판매원과 같은 돌봄노동 종사자와 달리 서비스 대상자와 감정적으로 친밀한 상호작용이 강하다는 특징이 있음. 즉, 사랑이나 존경, 모성애, 효 등을 강조하고, 사

랑, 친절, 정직 등 윤리의식을 토대로 하여 돌봄노동에 가치를 부여하고 그들의 역할을 지속함(최희경, 2009; 홍세영, 2011)

## □ 돌봄의 위기와 대응

### ○ 돌봄의 위기

- 비정규직 일자리의 증가로 인한 가구경제의 불안정 심화, 여성의 경제활동참여율 증가, 가족 구조의 다양화, 저출산·고령화라는 인구 구조의 변화 등에 의해 돌봄의 위기가 야기됨. 즉, 아동, 노인, 환자, 장애인 등을 돌볼 사람이 가족 안에서 사라지고, 사회에서도 이들을 돌볼 인구가 부족하다는 위기감이 만연함

### ○ 돌봄서비스 제공

- 가족 내에서 여성이 주로 담당하던 돌봄을 이제 국가가 아동·노인·장애인·환자 등을 대상으로 다양한 사회서비스를 개발하여 돌봄제공 체계를 만들어가는 과정임
- 우리 정부는 2010년 ‘사회서비스 육성 및 선진화방안’의 일환으로 ‘돌봄서비스 산업 육성’을 제시한 바 있음. 또한 경제사회발전노사정위원회는 돌봄서비스를 ‘타인의 돌봄이 필요한 노인, 영유아 등 타인에 대한 노동력의 보조적 지원서비스’로 정의하고, 노인요양서비스, 간병서비스, 아동방문보육서비스, 장애인활동보조서비스, 산후조리서비스, 가사서비스 시장을 체계화·활성화하고자 노력하고 있음(경제사회발전노사정위원회, 2012)

### ○ 돌봄공동체 형성

- 돌봄공동체 형성은 비공식 영역에서 여성들이 담당해온 미지불·저임금의 노동인 돌봄노동을 가시화하고, 그동안 돌봄 영역에서 소외된 남성들을 돌봄노동에 참여시키며, 정규직/비정규직·공식/비공식의 이분법을 넘어 모든 것이 화폐화된 노동으로만 환원되지 않을 수 있는 공동체 중심의 돌봄을 수행하는 체계를 만들어가는 것임
- 서울시에서는 ‘마을공동체 지원 사업’의 하나로 ‘마을공동체 돌봄지원사업’, ‘마을공동체 부모커뮤니티사업’을 진행하고 있음



## 2. 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭과 지원정책 현황

### □ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭

- 각종 사업 및 기존연구에서는 ‘아이돌보미, 보육도우미, 육아도우미, 육아돌보미, 재가보육사, 가정보육교사, 베이비시터, 가정육아교사, 가정보육사, 아기돌보는이’등의 다양한 명칭을 사용하고 있음
- 이러한 명칭들에 대해 다음과 같이 정리해볼 수 있음. 첫째, ‘도우미’는 돌봄 노동이 부차적 노동에 머문다는 인식을 줄 수 있음. 둘째, ‘돌보미’는 종사자들의 노동자성보다 수발자로서의 위치를 강조함. 셋째, ‘보육모’ 등의 명칭은 돌봄노동이 여성에 의해서만 수행될 수 있다는 관념이 내재된 것임. 마지막으로 ‘교사’라는 명칭에는 종사자의 직무가 돌봄 역할보다는 교육 역할로 한정될 수 있는 위험이 있음

### □ 돌봄서비스 종사자 지원정책 현황

- 아이돌보미 지원사업
  - 「아이돌봄지원법」 : 이 법률은 시설보육이 아닌 가정 내 자녀양육지원서비스를 정부가 지원할 수 있는 법적근거를 마련하고 국가의 책임을 명문화하고 있음. 법률 내용을 보면, 아이돌보미의 직무·결격사유·자격, 손해배상보험가입, 표준계약서 작성 등을 명시하고 있음. 이는 현재 여성가족부의 ‘아이돌봄지원사업 안내’지침에 의해 모두 시행되고 있는 내용임. 이 법률의 가장 큰 한계는 법률 적용 대상이 ‘아이돌보미 지원사업’으로 한정되어, 민간부문에서 제공하고 있는 서비스 및 종사자의 지원 근거 법률은 될 수 없다는 점임
  - 서울시 서비스 제공 현황 : 2011년 서울시에서 시간제 돌봄서비스는 총 6,642가구가 이용하고, 종일제 돌봄서비스는 183가구가 이용하였음. 시간제와 종일제 돌봄서비스 모두 저소득층 중심으로 운영되고 있음
  - 종사자 근로현황 : 아이돌보미 활동의 어려운 점은 활동 기회와 총 활동 시간이 기대치보다 낮아 종사자들이 고용불안과 소득 부족을 느끼고 있다는 점, 이용자 가정의 가사노동에 대한 요구 혹은 아이돌보미 스스로 이용자 가정에

대해 느끼는 가사노동의 부담, 신체적으로 영유아를 돌보는 데서 오는 어려움 등으로 요약됨(김선미 외, 2010)

○ 사회적기업 지원사업

- 「사회적기업육성법」 과 「서울시사회적기업육성에관한조례」 : 사회서비스 제공 종사자 관련 조례내용은 교육 훈련에 대한 지원, 사회 보험료의 지원, 근로자를 포함한 의사결정구조 체계 등임. 단, 「서울시사회적기업육성에관한조례」 의 경우 제10조의 2에서 사회적기업의 특성별로 재정 및 사회보험료 등을 지원할 수 있도록 규정하고 있음. 즉, 향후 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업에 대한 별도의 지원내용을 마련할 수 있는 근거가 됨
- 서울지역 돌봄 사회적기업 현황 : 2012년 11월 현재 고용노동부의 인증을 받은 서울지역 사회적기업은 164개소로 파악되며, 이 중 12세 이하 아동을 대상으로 가정 내 돌봄을 제공하는 기업은 없는 것으로 파악됨. 또한 2012년 6월 현재 서울형 사회적기업은 총 160개소이며, 보건보육부문으로 분류된 사회적기업은 총 16개소임. 하지만 이 중에서도 12세 이하 아동을 대상으로 가정 내 돌봄을 제공하는 기업은 없는 것으로 파악됨
- 종사자 근로현황 : 사회적기업 종사자들의 경우 직업인으로서의 자신감 및 자기 만족감이 다른 민간업체 종사자들보다 높고, 종사 경험이 동료 및 관리자와의 관계나 다른 사람들과의 새로운 관계 형성에 도움이 되는 것으로 나타남. 특히 돌봄 사회적기업 종사자들은 타 사회적기업 종사자들보다 사회적 가치 실현에 관심이 높지만, 시간제 일자리 비중이 더 높으며, 임금은 타 사회적기업보다 유의미하게 낮은 것으로 나타남(오은진 외, 2011)

○ 사회서비스 일자리 바우처 사업

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 : 보건복지부는 이 법률에 근거하여 사회서비스 이용권(바우처)을 통해 제공되는 서비스에 대해서는 돌봄서비스 공통교육과정 도입, 사회서비스 제공기관 품질평가 등을 추진 중임. 하지만 사회서비스 제공 종사자와 관련된 근거조항은 제4조(국가 등의 책무) ③항에 의한 ‘종사자 보호를 위한 노력’과 제31조(교육과 훈련) 조항이 전부인 것으로 파악됨

- 서울시 사회서비스 일자리 현황 : 사회서비스 일자리는 노인, 장애인, 산모 등에 대한 지원 일자리 형태를 가지며, 일자리의 시간당 임금이 6,000원부터 최고 9,200원까지 다양하고, 2012년 1월 현재 12,198명의 종사자가 일하고 있는 것으로 나타남
- 서울시 여성가족정책실 관리 돌봄서비스 일자리 현황 : 일자리들의 대부분이 ‘아이돌보미, 보육도우미, 아동복지교사지원, 다문화가족 정착 및 자녀양육 지원, 보육시설 비담임교사 지원’ 등 자녀양육과 보육을 지원하는 일자리임. 모든 종사자가 여성이며, 2012년 기준으로 총 5,535명의 종사자가 있는 것으로 파악되고, 아이돌보미의 경우에는 시간당 임금이 5,000원으로 더 낮게 책정됨
- 종사자 근로현황 : 비정규직의 낮은 임금을 양산하는 ‘질 낮은 일자리’로, 경제활동의 기회를 제공하기는 하나 사회보험적용과 퇴직금 지급이 불규칙적이고, 근로자의 지위가 인정되지 못하며, 너무 장시간의 노동이거나 아니면 비자발적 단시간근로, 신변안전에 대한 위협이 존재하며, 낮은 사회적 인정 등의 측면에서 매우 취약한 상황에 처해 있다는 점이 기존 연구들을 통해 제시되어 왔음(손기영 외, 2009; 오은진 외, 2009; 박세경 외, 2009; 윤자영 외, 2011)

### Ⅲ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황 및 돌봄서비스 종사자 고용현황

#### 1. 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황

##### □ 영유아 및 아동이 시설보육의 도움을 받는 경우는 50.3%에 불과

- 2010년 『인구주택총조사』분석 결과, 초등학교 이하 자녀들의 돌봄 형태(주 돌봄+이차돌봄)에서 하나의 시설이라도 이용하는 경우는 50.3%이고, 다른 돌봄 형태의 결합 없이 부모가 직접 돌보는 경우는 47.3%인 것으로 나타남

- 특히 아동의 연령에 따라 주된 돌봄 형태에 많은 차이가 있음. 0세의 경우 부모가 직접 돌보는 경우가 81.5%에 이르고, 1세에는 68.0%, 2세에는 51.9%, 3세에는 43.4% 등으로 아동 연령이 상승할수록 부모가 직접 돌보는 비율이 낮아짐
- 유료가정보육을 이용하는 경우는 전체적으로 0.9%이지만, 아동연령이 낮을수록, 비취업모보다는 취업모가, 판매서비스직과 기능·단순노무직보다는 관리·전문직에서의 이용비율이 높은 것으로 나타남

## 2. 돌봄서비스 종사자 고용 현황

### □ 빠르게 증가하는 취업자 추이와 심화되는 여성일자리화 현상

- 2009년 「산업·직업별 고용구조조사」 결과, 육아도우미와 보육교사 취업자 수는 2001년 42,347명에서 2009년 255,608명으로 증가하고 있음. 성별로 살펴보면 육아도우미의 97.5%가 여성으로 나타남

### □ 여성 육아도우미의 경우 민간회사나 개인사업체에 소속된 비율이 49.1%로 높고, 평균 연령이 53.1세, 51.2%가 중졸이하의 학력, 월평균 임금이 68만원에 불과함

- 여성 육아도우미의 경우 민간회사 혹은 개인사업체에 소속된 경우가 49.1%로 가장 많고, 38.6%는 특정회사나 사업체에 소속되지 않고 활동하는 경우임. 정부의 투자·출연기관이나 단체에서 활동하는 경우는 12.3%에 불과함
- 연령별 취업자를 살펴보면, 40대가 22.8%, 50대가 34.4%, 60세 이상이 30.7%로 주로 중·고령 여성들이 취업하고 있음. 근로형태상 특징으로는 상용근로자로 일하고 있는 경우는 12.8%에 불과하며, 임시근로자 48.9%, 고용·자영자 등의 형태가 30.7%에 이룸. 여성 육아도우미의 주 평균 근로시간은 44.8시간이며, 월 평균 근로일수는 22.4일, 월 평균 임금이 68만원에 불과한 것으로 나타남

### □ 특정회사나 사업체에 소속되지 않은 육아도우미의 열악한 근로조건

- 특정회사나 사업체에 소속되지 않은 ‘육아도우미’의 경우, 평균연령이 56.4세이며 중졸이하의 학력이 60.4%임. 이들의 주 평균 근로시간은 47.7시간, 월평균 근로일수는 23.3일로 가장 길게 나타남. 반면, 법인이나 단체에 소속된 종사자의 경우에는 상용근로자가 50.2%에 이르고, 월평균 근로일수 19.1일, 월평균 임금은 90.8만원으로 가장 높은 것으로 나타남

## 3. 기존 연구에 나타난 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 조사 현황 및 종사자 근로 특성

### □ 조사현황

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로현황에 대한 조사는 가사서비스나 간병서비스 종사자와 함께 사회서비스의 일부 분야로 조사되고 있음. 또한 이 분야 종사자의 근로현황에 초점을 두고 영리부문과 비영리부문, 공공부문과 민간부문 종사자의 근로실태를 비교하거나 기관(업체) 현황을 비교한 자료는 부족한 상황임

### □ 종사자의 근로 특성

- 종사자들은 아이를 돌보는 직무 내용에 대한 만족도가 높은 동시에 근로조건에 대한 낮은 만족도를 동시에 느끼고 있음. 또한 종사자들이 고용정보를 취합하는 방식과 일자리 진입 경로, 근로조건 협상 및 서비스 제공 내용 등이 매우 개별적으로 진행됨
- 영리업체 종사자들은 생계유지에 대한 부담으로 일자리에 대한 요구가 높지만, 이들에 대한 최저임금 보장이나 4대 보험 가입 등 근로조건 보장은 정부 재정투입사업보다 열악한 실정임. 또한 영리업체의 경우 일자리를 연결해주고 알선료를 받는 단순 알선형이 많아, 영리업체 종사자는 서비스 이용자에 대한 충분한 정보 없이 근로과정에서 스스로 모든 것을 판단하고 대응해야 하는 높은 부담감을 가지고 있음

#### 4. 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리현황

##### □ 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 현황

- 현장에서 자연발생적으로 공공부분, 비영리시민단체, 여성인력개발기관, 복지관, 영리업체 등에 의해 산발적이고 비체계적으로 공급되고 있음

구분	공공부문_아이돌보미	비영리시민단체	여성인력개발기관	영리업체
기관명	<ul style="list-style-type: none"> <li>-서비스 지원기관</li> <li>•서울시건강가정지원센터(양성교육, 보수교육, 홍보 등)</li> <li>•종로새로일하기지원센터(양성교육)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-서비스 제공기관</li> <li>•차치구건강가정지원센터(24) 및 보육정보센터(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-전국가정관리사협회 여성노동자회 홀닥터(서울지부, 서울서부지부)</li> <li>-YMCA서울아가야(2011년까지 고용노동부 사회적 기업)</li> <li>-서울YWCA 아기돌보논이</li> <li>-(사)전국실업극복연대 우렁각시(고용노동부 예비사회적기업)</li> <li>-자광재단 강남시니어클럽 I care(2011년까지 서울형사회적기업)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-여성발전센터 및 여성인력개발센터 총20개소</li> <li>•교육기관: 16개 기관(중부, 영등포, 노원, 여성능력개발원 제외)</li> <li>•영리업체연계: 16개기관(상동)</li> <li>•서비스 직접연계: 7개 기관(서부, 북부, 남부, 동작, 관악, 중랑, 은평)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-총71개소</li> <li>•인터넷 검색</li> <li>•서울지역에 주소지를 두고 홈페이지를 가진 업체</li> <li>-교육 및 학습 전문업체, 돌봄기능 특화업체, 돌봄과 가사 병행업체로 구분됨</li> <li>※여성인력개발기관과 연계 종사자 수급(12개소)+자체인력모집</li> </ul>
종사자(2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-양성교육 : 560명</li> <li>-보수교육 : 883명</li> <li>-시간제 : 1,484명</li> <li>-종일제 : 140명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-홀닥터 12명, 서울아가야 39명, 아기돌보논이 230명, 우렁각시 6명, 자광재단 13명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-양성교육 : 1,756명</li> <li>-직접연계 : 118명</li> <li>-영리업체 연계: 732명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-파악불가</li> <li>-업체별 10~150여명까지 다양함</li> </ul>

##### □ 공공부문 : 아이돌보미 지원사업

- 종사자 관리
  - 아이돌보미의 서비스에 대한 관리는 시간제와 종일제로 분류해서 이뤄짐. 시간제 종사자의 경우, 이용 가정을 대상으로 전화 모니터링이 실시되며, 종일제 종사자에 대해서는 돌보미매니저가 월1회 이상 전화 모니터링 및 현장점검을 하고 있음
  - 양성교육은 이론교육 총 80시간과 현장실습 10시간이 의무이며, 보수교육은 총 30시간(년)임. 교육비는 모두 무료임

○ 종사자 근로조건

- 2년 이상 경력자에 대해 10% 가산 활동지원금 지급, 영아종일제 3개월 이상 장기돌봄자에 대한 활동지원금 10만원 추가지원, 4시간 이하 서비스 제공이나 도서·벽지지역 교통비 별도지원
- 종일제 종사자의 경우 전수가 4대 보험에 가입되어 있음. 하지만 전체 종사자(아이돌보미)들의 보험가입 정도는 2011년 현재 고용보험 8.2%, 건강보험과 산재보험 8.1%, 국민연금 7.4%만이 가입되어 있는 것으로 나타남 또한 임금은 시간제 종사자의 경우 월평균 임금이 60만원 이하인 경우가 36.8%에 이르고, 60~80만원 12.1%, 80~100만원 14.6%, 100만원 초과인 경우는 36.6%임. 종일제 종사자의 경우에도 월평균 임금이 80만원 미만인 경우가 15.0%, 120만원을 초과하는 경우는 22.9%임. 종사자들의 아이돌보미 활동에 대한 '전반적 만족' 응답비율은 62.9%임

□ 비영리시민단체부문

○ 종사자 관리

- 모든 기관에서 종사자 양성교육은 이론교육과 실습교육을 40시간 내외로 실시하며, 보수교육은 월1회 다양한 자치활동과 함께 실시하고 있음. 교육비는 기관별, 기수별로 협찬 및 후원을 받을 경우 무료일 수도 있지만, 그렇지 못할 경우 10만원 정도의 교육비를 지불함
- 서비스 이용 부모의 종사자들에 대한 건의 및 상담은 서비스 관리자가 처리하며, 전국가정관리사협회와 전국여성가사사업단 우렁각시의 경우에는 서비스 수행 후 정기적인 전화 모니터링을 실시하고 있음. 종사자의 어려움 및 애로사항은 종사자 자조모임을 통해 지원하고 있음

○ 종사자 근로조건

- 기관에 소속된 종사자들은 아이와 관련된 기본적 돌봄노동만 수행하며, 가사 관련 노동은 수행하지 않음. 하지만 전국가정관리사협회와 전국여성가사사업단 우렁각시의 경우, 이용자가 가사 서비스를 원할 시 별도의 추가비용을 납부하면 가사 관련 노동을 제공함

- 비영리시민단체부문의 각 기관들은 종사자들에게 종일제로 일할 수 있는 기회 제공, 경력개발을 위한 보수교육 기회 제공, 공동체로서의 연대감 조성을 위한 자조모임 운영을 하고 있음. 특히 <YMCA서울아가야>와 <우렁각시>는 (예비)사회적 기업 인증을 통해 종사자를 고용하고자 노력하고 있음. 그러나 이외 별도의 종사자 근로조건 향상을 위한 지원을 기관이 자체적으로 수행하기에 재정적 한계가 있는 것으로 보임
- 종사자의 연회비는 2만원~5만원 선이며, 서비스 연계 시 별도 수수료는 없음. 단, 배상보험 이외 다른 사회보험이 제공되고 있지는 못함

## □ 영리업체

- 업체의 성격에 따라 상이한 특화 서비스 제공
  - 영리업체는 교육 및 학습 전문 베이비시터 연계 업체, 아이 및 산모·노약자 등 돌봄서비스 제공 전문 업체, 육아와 가사를 함께 제공하는 육아도우미 및 가사도우미 인력 연계 업체로 분류할 수 있음
- 종사자 관리
  - 양성교육 기간은 업체에 따라 다양함. ‘주의사항’을 알려주는 등 자체 교육 후 바로 가정에 파견하는 업체부터, 20시간~40시간까지 교육훈련을 실시하는 업체까지 다양하게 나타남. 하지만 대부분 업체에서 현장실습 없이 바로 가정에 파견하고 있는 것으로 보임. 또한 보수교육이 실시되지 않는 경우가 많으며, 서비스에 대한 관리 역시 서비스 이용 부모의 불만사항 접수를 중심으로 이루어짐
- 종사자 근로조건
  - 종사자의 연회비는 6~10만원으로 비영리시민단체보다 높은 편이며, 서비스 이용요금의 경우에도 비영리시민단체보다 약간 높거나 비슷하며, 각 업체들은 10% 내·외의 수수료를 받고 있음
  - 종사자의 경력에 따른 이용요금을 별도 명시하고 있는 업체도 있음. 그러나



- 이러한 이용요금이 종사자의 임금으로 산정되고 있는 것인지 불명확함. 또한 배상보험에 대해서도 몇몇 업체에서만 제공하고 있음
- 공공부문의 아이돌봄서비스이나 비영리시민단체의 돌봄서비스 직무 내용과 달리 영리업체에서는 아동의 연령에 따라 서비스 내용이 달라진다는 점을 명시하고 있기도 함. 이는 서비스 이용 부모의 욕구에 민첩하게 대응하려는 업체의 노력으로 보임

## 5. 시사점

### □ 시설보육의 사각지대를 보완할 수 있는 체계적인 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 관리 방법에 대한 관심 필요

- 만12세 이하 아동 중 시설을 이용하는 경우는 50.3%에 불과함. 따라서 시설 보육 이외의 영역에서 영유아 및 아동 돌봄을 어떻게 사회화하고 체계적으로 관리할 것인지에 대한 정부의 관심이 필요함

### □ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 품질 및 종사인력에 대한 표준화되고 공식화된 관리 방법에 대한 고민 필요

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스는 공공부문 외부에서 서비스 이용자와 제공자 사이의 자생적 필요에 의해 시장이 형성되어 왔다고 할 수 있음. 그리고 종사인력과 서비스 품질에 대한 관리는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체가 각기 기관 나름의 방법으로 관리하고 있으며, 표준화되거나 공식화된 관리가 이루어지고 있지 않음. 이에 기관별로 서비스 단가, 회비, 수수료, 서비스 모니터링 방법 등이 다양하게 나타남

### □ 서비스 제공기관별 서비스 대상의 구분 필요

- 국가가 제공하는 돌봄서비스의 경우, 그동안 가정 내 돌봄서비스를 제공받기 어려웠던 취약계층 중심으로 디자인되어 있음. 반면 비영리시민단체 및 영리업체는 서비스 비용을 지불할 수 있는 중산층 이상을 대상으로 서비스 내

용이 마련되어 있음. 이로 볼 때, 기관유형에 따라 서비스 대상을 차별화할 수 있는지, 이용 대상별로 서비스 제공기관의 역할구분이 필요한 것인지 등에 대한 고려가 있어야 할 것으로 보임

## IV 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로현황 조사결과

### 1. 조사개요

#### □ 조사 대상, 방법 및 내용

구분	설문조사				심층면접조사							
	종사자				종사자				서비스관리자			
	영리 업체	공공 부문	비영리 시민단체	소계	영리 업체	공공 부문	비영리 시민단체	소계	영리 업체	공공 부문	비영리 시민단체	소계
조사인원	128	146	72	346	11	7	6	24	6	3	3	12
조사방법	자기기입식 우편, 팩스, 이메일조사와 방문면접조사 병행				1:1 인터뷰, 개방화된 질문내용을 제공하고 자유로운 의견개진 후 심층질문							
조사내용	근로조건(근속기간, 서비스 내용, 임금, 근로시간, 사회보험, 휴가사용, 사회와 부모의 존중정도 등), 고용연계(제출서류, 회비, 수수료 등), 직업훈련(양성교육, 보수교육, 자조모임), 인적특성 등								종사자 및 이용자 모집, 교육훈련, 인력 및 서비스 관리, 근로조건 향상방안 등			

### 2. 일자리 진입 및 소속기관에 대한 평가

#### □ 일자리 선택동기

- 적성을 살린 적극적 일자리 선택
  - 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스를 선택한 동기는 ‘육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서’가 54.6%로 가장 많음. 대부분 종사자의 경우, 연령이나 경력 등으로 다른 일자리를 구하기 어려워서 영유아 및 아동 돌봄서비스를 선

택하였지만, 그 선택은 육아가 자신에게 맞는 일자리라는 적극적 해석을 하고 있는 것으로 보임. 서비스 관리자들도 역시 ‘자격증’보다는 ‘아이에 대한 사랑’과 ‘인성’을 가장 중요한 종사자의 조건으로 꼽고 있음. 또한 ‘경제적인 목적’도 있고 ‘활동의지’가 확실하며 ‘책임감’ 있게 일할 수 있는 지원자를 선호하고 있음

#### □ 일자리 진입경로

- 지인의 소개, 벽지광고, 인터넷검색, 신문, DMB 등 다양한 매체를 통한 진입 경로를 가짐. 종사자들은 아이 돌보는 일을 하기 위해 어떤 기관에 문의해야 하는지에 대해 알지 못하며, 우연한 기회로 일자리 관련 정보를 접한 것으로 나타남

#### □ 일자리 지속유지에 대한 희망

- 돌봄서비스 일을 계속할 의향에 대해 전체 응답자의 94.2%가 ‘계속 일을 하고 싶다’고 응답함. 기관유형별로 보면 영리업체보다 공공부문과 비영리시민단체 소속 종사자들의 ‘계속 일하고 싶다는 희망’이 높음. 직업이 적성에 맞는 측면과 연령 등 현실적 취업조건 두 가지가 종사자의 일자리 지속 유지에 대한 희망을 높이고 있는 것으로 보임

#### □ 소속기관에 대한 평가

- 공공부문과 비영리시민단체 종사자들은 소속감, 자부심, 체계적인 관리 등을 장점으로 인식함. 반면 영리업체 종사자들은 공백 기간을 최소화하여 서비스를 연결 받고 있다는 점을 상대적인 장점으로 인식함
- 하지만 영리업체 종사자의 경우, 수수료가 과다하고 개별 종사자에 대한 세밀한 관리가 이루어지지 않고 있다고 평가하고 있기도 함. 특히 영리업체에서는 서비스 관리자와 종사자의 개인적 관계를 바탕으로 회비, 일자리연계, 임금 등을 협의하고 있는 것으로 나타남

### 3. 인력 및 서비스 관리

#### □ 신규양성교육

- 대부분의 돌봄서비스 종사자가 소속기관에서 신규양성교육을 받고 있으며, 교육에 대한 만족도가 높음. 그러나 현장실습교육은 부족한 것으로 보임
  - ‘현 소속기관에서 교육 훈련을 받았음’이 90.2%로 높고, 교육훈련의 도움정도에 대해 ‘도움이 된다’가 4.35점(89.6%)로 높음. 특히 비영리시민단체 종사자의 만족도가 4.68점으로 상대적으로 높음
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스 자격증 제도가 실시된다면 82.7%의 종사자가 ‘자격증을 취득하겠다’는 의견을 보임. 서비스 관리자들은 자격증 제도에 대해서는 대부분 필요하다는 의견이지만, 자격증보다는 ‘교육기관 인증제도’를 실시하여 정부가 교육 커리큘럼 등을 관리하는 방식이 더 적합하다는 의견도 있음
  - 영리업체 종사자는 양성교육 이수비율 자체도 낮지만, 양성교육을 받는다고 해도 교육시간이 공공부문이나 비영리시민단체에 비해 짧고, 현장실습이 턱없이 부족한 것으로 나타남. 서비스 관리자들 또한 신규양성교육훈련 중 이론교육보다 실습교육의 중요성에 대해 인식하고 있으며, 제대로 된 환경에서 실습교육을 실시할 수 있도록 정부의 지원을 요청하고 있음

#### □ 보수교육

- 전문적인 돌봄서비스 제공에 대해 종사자들이 강한 의지와 노력을 보이고 있으며, 현장에서 적용 가능한 실습 및 사례 교육에 대한 요구가 높음
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 과정에서 전문적인 지식과 자기계발의 필요성에 대해 65.7%의 종사자가 ‘매우 자주’ 또는 ‘종종 느끼고 있는 것’으로 나타남. 특히 비영리시민단체 종사자의 93.1%가 ‘매우 자주’ 또는 ‘종종 느끼는 것’으로 나타남
  - 현재 소속된 기관(회사)에서 제공하는 보수교육을 받은 적이 있는지에 대해 74.6%의 종사자가 ‘경험이 있다’고 응답함. 특히 기관유형별로 보수교육 경험에 많은 차이를 보이는데, 공공부문 100.0%, 비영리시민단체 90.3%, 영리

- 업체 36.7%로 나타남. 보수교육 경험자들의 교육만족도는 3.99(83.1%)점으로 나타나고, 이 중 비영리시민단체 종사자의 만족도가 4.32점으로 가장 높음
- 종사자들은 현장에서 바로 활용할 수 있는 보수교육에 대한 요구가 큰 것으로 나타남. 소속기관을 통해 이러한 자기계발의 욕구가 채워지지 않을 경우, 개인적으로 자격증 취득 및 강의수강 등 적극적으로 노력하고 있음. 관리자들 또한 종사자들이 현장에서 부딪히는 문제들에 대한 해결책을 찾고 개인적인 발전을 하기 위해서는 보수교육이 꼭 필요하다고 인식하고 있음. 하지만 식사비, 강사비, 교육자료 등 운영비 부족으로 보수교육 운영에 어려움이 있다는 반응임

## □ 종사자 정기모임

- 비영리시민단체는 정기모임을 통해 기관의 공동체성을 강화하는 반면, 영리업체들은 종사자 간 관계 형성에 소극적임
  - 보수교육 이외 별도의 종사자 정기모임에 대해 51.2%가 그러한 모임이 ‘없다’고 응답함. 특히 영리업체 종사자의 81.9%는 그러한 연대 모임이 ‘없다’고 응답했고, 비영리시민단체 종사자의 70.8%는 ‘월 1회의 모임을 가지고 있다’고 응답함. 하지만 전체 종사자의 74.7%는 그러한 종사자 간 모임 및 연대가 ‘필요하다’고 응답함
  - 영리업체들은 종사자 간 관계 형성에 소극적이고, 종사자들 간의 소통이나 교류가 활발하지 않은 상태를 이용하여 종사자들 간 처우나 임금 지급 등을 개별적으로 처리하기도 함. 비영리시민단체 부문의 경우 월례회의, 소모임 활동 등을 통해 종사자들의 활동상황이나 문제점 등을 수렴하여 근무조건을 개선하고 기관의 공동체성을 강화하고 있음. 또한 공공부문에서는 멘토 시스템을 도입하여 신규 종사자의 이탈을 방지하고 종사자의 개별적 애로사항을 해소할 수 있도록 함

## □ 서비스 과정 및 사후 관리

### ○ 종사자 제출서류

- 공공부문에서만 범죄경력증명서와 정신병력조회동의서를 받고 있음. 비영리 시민단체와 영리업체는 이러한 증명서를 행정기관의 도움 없이 받을 수 없기 때문에, 신규양성교육 과정에서 종사자의 인성, 태도 등에 대해 평가하고 있음

### ○ 서면계약서 작성

- 종사자는 서비스 제공 시 지켜야 하는 규칙 등을 제시한 ‘활동서약서’를 소속 기관과 작성하거나, 소속 기관에 회원으로 가입하면서 동의하는 ‘약관’을 작성하고, 이것이 서면 계약서를 대체하는 경우가 많음. 공공부문에서는 종일제 돌봄서비스 종사자에 한해 종사자-이용자 간의 계약서를 매월 작성함

### ○ 육아(활동)일지 작성

- 육아활동일지 작성여부에 대해 비영리시민단체 종사자의 80.6%, 영리업체 종사자 61.7%가 작성하고 있다고 응답함. 공공부문의 경우에는 활동일지를 작성하여 기관에 제출하는 것으로 근로시간을 인정받기 때문에 100% 활동일지를 작성하고 있다고 할 수 있음
- 육아(활동)일지는 종사자 이용자 간 소통매체, 신뢰감 형성, 종사자 활동 내용에 대한 부모로부터의 인정 등의 효과를 가짐

### ○ 모니터링

- 서비스 사후 관리 및 종사자에 대한 관리는 기관유형별로 상이함. 공공부문의 경우, 서비스 연계 이후 전화 및 방문 모니터링 실시로 종사자와 서비스 이용자에 대한 관리를 체계적으로 실시하고 있음. 비영리시민단체의 경우에는 관리 비용 등의 문제로 방문 모니터링은 실시하지 않으나 월 1회 정기적인 보수교육/월례회의 등을 통해 종사자의 활동 상황을 체크하고 개선함. 영리업체에서는 각 업체의 시스템에 따라 관리가 이뤄지며, 대체적으로 ‘전화상담/메일/문자’등 개별적이고 소극적인 관리 형태에 그치는 것으로 나타남

## 4. 근로조건과 처우

### □ 임금

- 임금에 대한 낮은 만족도
  - 종사자들이 현 소속기관에서 지난 달 받은 월평균 임금은 78만원 수준으로, 종일제 종사자는 102.2만원, 시간제 종사자는 53.8만원으로 나타남. 이러한 임금 수준에 대해 종사자들의 만족도는 2.70점으로 보통 이하임. 특히 시간제 종사자가 많은 공공부문의 임금만족도가 2.42점으로 가장 낮음
  - 영리업체 종사자의 경우 임금에서 서비스 연계에 대한 수수료를 지불하는 것에 대한 불만이 강한 것으로 나타남. 이외 낮은 시급, 경력불인정, 부대비용 미지원, 야간 및 새벽시간 서비스에 대한 인정 미흡 등 현실을 고려하지 않은 임금 체계에 대한 불만이 강함
  - 종사자들은 현행 임금제도의 문제점으로 ‘서비스 요금이 너무 낮다’ 63.5%, ‘서비스 제공을 위한 부대비용이 임금에 산정되지 않는다’ 18.4%, ‘경력이나 자격증 소유 여부 등이 임금에 적용되지 않는다’ 7.4% 순으로 지적함

### □ 근로일수 및 시간

- 현재 일하는 시간보다 더 많은 희망근로시간
  - 전체 종사자들의 현재 근로일수는 평균 4.70일, 일주일 평균 근로시간은 30.82시간으로 나타남. 이에 비해 희망하는 근로일수는 평균 4.93일, 희망하는 근로시간은 평균 35.40시간으로 나타남. 현재 본인의 희망근로시간을 채우지 못하고 있다고 응답한 종사자는 47.4%(164명)이며, 그 이유로 ‘일거리가 없어서’ 또는 ‘근로조건이 맞지 않아서’라고 응답함(각각 36.0%)

### □ 사회보험

- 낮은 사회보험 가입률
  - 공공부문 종사자들의 4대 보험 가입자가 2011년 현재 8% 내외에 불과하고, 배상책임보험이나 상해보험은 모두 일괄적으로 가입함. 비영리시민단체의 경우에는 사회적기업 경험이 있는 <YMCA서울아가야>와 <우렁각시>의 경우

에만 자체 고용 인력에 한해 4대 보험을 적용하고 있음. 영리업체의 경우 4대 보험이 적용되는 고용 인력은 전혀 없으며 배상책임보험도 일부 업체만 가입하고 있는 것으로 나타남

- 종사자들의 보험가입 희망의사는 건강보험 56.8%, 국민연금 62.4%, 고용보험 67.9%, 산업재해보험 56.2%, 퇴직연금 65.4%로 나타남

## □ 기본돌봄서비스 외 업무 내용

- 기본 돌봄서비스 이외 가사서비스 제공경험이 65.6%에 이룸
  - 기본 돌봄서비스 이외 가사서비스 제공경험이 기관유형별로 영리업체는 74.2%, 비영리시민단체부문은 62.5%, 공공부문은 59.6%로 나타남
  - 서비스 내용에 대한 이해가 부족한 이용자나 주변 가족의 가사 관련 서비스 제공 요구가 많은 것으로 나타남. 그러나 몇몇 종사자의 경우에는 이용자(아이 엄마)에 대해 선택이나 언니, 딸로 생각하거나 서비스 제공 대상 아동에 대한 돌봄의 일환으로 업무 외 서비스 제공을 자발적으로 하기도 함

## □ 일자리지속성

- 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스 일자리 총 근무기간은 평균 3.33년이며, 현 소속기관 평균 근무기간은 2.78년으로 나타남. 현 소속기관에서의 평균 근무기간은 기관유형별로 영리업체는 1.93년, 비영리시민단체는 5.79년, 공공부문은 1.99년으로, 비영리시민단체가 높게 나타남
- 종사자들은 이미 이 일이 이용자의 요구에 의해 언제든지 서비스가 중단될 수 있는 직종이며, 그럴 경우 또 다른 가정으로 연계하여 일자리를 구할 수 있다고 생각하고 있음. 이는 종사자들이 이미 이 일자리를 고용불안이 상존하는 일자리로 내면화하고 있다는 것을 말함

## □ 휴가사용

- 휴가나 병가를 원할 때 서비스 시간 조정 가능 정도에 대해 평균 3.43점으로 보통 정도인 것으로 나타남. 종사자의 휴가 및 병가에 대한 제도적 보장이



이뤄져있지 않아 대부분 종사자들은 휴가 및 병가 사용에 대한 심리적 부담감을 가지고 있으며, 꼭 필요한 경우 부모와 협상을 하거나 기관에서 다른 사람을 대체하는 과정에서 어려움을 겪는 것으로 나타남

## 5. 근로환경

### □ 사회적 존중

- 서비스 이용 부모가 종사자를 존중한다고 느끼는지에 대해 평균 4.01점으로 종사자들은 ‘부모로부터 존중받고 있다’고 느낌. 하지만 우리 사회가 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자를 존중한다고 느끼는지에 대해서는 평균 3.08점으로, 보통 정도인 것으로 나타남
- 종사자들은 대체로 우리 사회에서 돌봄서비스 종사자를 ‘남의 집 일을 해주는 하찮은 일에 종사하는 사람’, ‘아기 봐주는 아줌마’로 인식하고 있다고 느낌. 이러한 인식은 종사자의 일정 등을 고려하지 않은 일방적인 이용 중단 통보, 과도한 서비스 요청 등으로 이어지고 있다고 생각함

### □ 호칭

- ‘선생님’이 51.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘이모(님)’이 39.9%로 높게 나타남
- 호칭은 서비스 이용자가 종사자에 대해 어떻게 느끼는지도 보여주지만, 종사자의 직업에 대한 태도도 반영하고 있음. 즉, 종사자들은 스스로 ‘선생님’이라고 불릴 때 느끼는 서비스에 대한 부담감을 덜기 위해 ‘이모’나 ‘언니’라는 호칭으로 불리기를 원하기도 함. 하지만 가족적 친밀감을 내포하는 호칭은 돌봄서비스의 정서적 측면을 강조하면서, 돌봄 과정에 내포된 노동성과 전문 일자리로서의 성격을 희석하는 효과를 낳기도 하고 있음

### □ 자부심과 보람

- 종사자가 일을 통해 자부심과 보람을 느끼는 정도는 평균 4.11점(82.4%)으로 높음
- 종사자들은 이용자와 형성된 관계를 통한 신뢰와 인정, 돌보는 아동의 안정

적 성장 등을 통해 자부심과 보람을 느끼는 것으로 나타남. 또한 아동의 성장 과정, 직무의 중요성에 대한 주관적 의미부여 과정에서 자부심과 보람을 찾기도 함

#### □ 이용자와의 마찰, 폭언 및 폭행, 성희롱 경험

- 서비스 이용부모와 마찰(갈등) 경험에 대해 ‘거의 발생하지 않는다’가 74.3%임. 하지만 22.5%의 종사자는 ‘가끔 발생한다’, 2.9%는 ‘자주 발생한다’고 응답함
  - 마찰을 겪는 이유는 육아방식, 서비스 이용 범위 및 규정에 대한 이해 미흡, 종사자에 대한 무시 등인 것으로 파악됨. 또한 이용자와의 직접적인 마찰보다 주변 가족과의 마찰 빈도가 높은 것으로 파악됨
- 폭언 및 폭행을 당한 경우가 ‘전혀 없다’는 비율이 82.2%임. 하지만 ‘가끔 있다’와 ‘자주 있다’는 비율이 2%로 전혀 없는 것은 아님. 성희롱 경험도 ‘전혀 없다’가 92.8%로 나타남. 하지만 1명의 종사자는 성희롱 경험이 있다고 응답함

#### □ 사고처리 및 배상책임

- 사고나 손해 발생 경험에 대해 ‘그런 적이 없다’가 80.6%로 나타남. 그 외 ‘내 자신이 상해를 입었다’ 8.5%, ‘서비스 이용자의 물건에 손해가 발생한 적이 있음’ 7.6%, ‘영유아나 아동이 상해를 입었던 적이 있음’ 4.7% 등으로 나타남
  - 아동이 놀다가 경미하게 다치는 사고를 경험한 경우, 종사자는 아이 엄마와 소속 기관에 연락하여 상황을 설명하고 조치를 취함. 물건이 깨지는 등의 파손 사고에 대해서는 부모와 개인적으로 협상을 하여 처리함. 종사자가 질병에 걸리거나 상해를 입은 경우에는 보험 적용이 안 되기 때문에 자비 부담으로 치료함

## 6. 애로사항 및 요구사항

### □ 애로사항

- 종사자들은 돌봄서비스 제공 시 정신적·육체적으로 높은 노동 강도를 요구 받는 것으로 인식하고, 종사자의 46.0%가 돌봄서비스 수행이 힘들다고 인식함
- 서비스 제공과정의 구체적 애로사항으로 ‘교통비 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 듦’ 30.3%, ‘서비스 제공 중 식사가 제공되지 않아 힘이 듦’ 27.7%, ‘근로시간이 일정치 않아서 계획적으로 시간을 보내기 어려움’ 27.9%, ‘이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어려움’ 24.3% 등의 순으로 나타남
- 이외에도 ‘이용자의 빈번한 예약 취소’, ‘개인시간이 전혀 없음’, ‘몸이 아파도 대체인력이 전혀 없는 점’ 등을 애로사항으로 지적하는 경우도 있음. 또한 팔, 어깨, 허리 등의 통증에 시달리며, 식사를 거르거나 생리적인 욕구를 제 때에 해결하지 못해 위염, 방광염, 신우염에 걸려 고생하는 경우도 있는 것으로 나타남. 이외 장시간 ‘가정’이라는 공간에 갇혀서 영아를 돌보기 때문에 ‘우울감’을 호소하는 종사자도 있음

### □ 요구사항

- 수입의 보장과 일자리지속성 유지에 대한 강한 요구
  - 정책적 지원 요구사항으로 ‘적절한 수입의 보장’ 이 4.41점으로 가장 높고, ‘지속적인 일자리 보장으로 고용안정’ 4.40점, ‘영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우’ 4.35점, ‘표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련’ 3.89점 등의 순으로 나타남

## 7. 조사결과의 시사점

### □ 일자리 진입, 일자리 연계에 대한 관리 필요

- 종사자들은 공식적인 취업지원서비스를 받기 보다는 개인적인 통로를 통해 돌봄서비스 관련 일자리에 진입하는 것으로 보임. 또한 영리업체의 경우 서비스 관리자와 종사자의 개인적 관계를 바탕으로 회비, 일자리 연계, 임금 등을 협의하고 있음. 따라서 각 기관마다 개별적으로 이루어지고 있는 종사자 모집과 서비스 연계 과정을 보다 공식화할 수 있는 방안이 필요함. 이를 통해 종사자는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 시장에 진입하려고 할 때 보다 폭넓고 객관적인 정보를 획득할 수 있을 것임

### □ 체계적인 경력개발 프로그램 필요

- 기관유형에 따라 종사자 경력개발 체계에 많은 차이가 있음. 즉, 신규 양성 교육의 커리큘럼·교육시간·강사진·현장실습 등이 기관별로 수행되어 일관성이 없음. 또한 보수교육은 영리업체 종사자의 경우 36.7%만이 경험하였다고 응답하고 있으며, 종사자 정기모임도 18.1%만이 경험이 있다고 응답함. 따라서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 이용자들에게 종사자들에 대한 신뢰를 줄 수 있고, 동시에 종사자들이 자신의 전문성을 향상시킬 수 있는 경력개발 프로그램이 체계적으로 제공되어야 할 필요가 있음

### □ 인력과 서비스 관리의 표준화 필요

- 종사자는 가정이라는 사적이고 폐쇄적인 공간에서 아동에게 대면 서비스를 제공하는 인력임에도 불구하고, 이들에 대한 검증이 부족하고, 명확하고 표준화된 업무내용 지시가 없음. 또한 종사자들은 개인의 선택과 협상능력에 따라 서비스 제공과정에서 나타나는 불만, 갈등, 애로사항을 해결하고 있는 상황임. 이렇듯 개인과 기관에게 일임되어 있거나 공식화되어 있지 못한 서비스 및 인력운영과정을 표준화할 필요가 있음

## □ 공식근로 일자리 확대를 통한 근로조건 향상

- 종사자들은 서비스 제공과정에서 요구되는 전문성이나 노동 강도에 비해 임금이 턱없이 낮은 것으로 평가함. 직무내용의 불명확성으로 업무 외 서비스를 제공한 경험도 65.6%에 이르고, 종사자들이 4대 보험 가입 및 적용 혜택을 받고 있는 비율도 낮은 것으로 나타남. 또한 대부분 종사자들은 이용자의 요구에 의해 서비스가 갑자기 중단되는 상황이 언제든지 발생할 수 있는 상황을 내면화하고 있음. 이는 종사자들이 근로계약을 체결하지 않고 비공식 근로자로 존재하기 때문에 발생하는 문제임. 따라서 종사자들의 근로자성을 인정할 수 있는 정책적 지원 방안이 마련되어야 함

## □ ‘돌봄’의 여성적 특성에 의존한 비가시적 노동의 가시화 필요

- 상당히 열악한 근로상황에도 불구하고, 대부분의 종사자들은 ‘여성’으로서의 타인에 대한 공감이나 ‘모성적 감수성’의 발현 등을 통해 자발적으로 가사 서비스를 제공함. 뿐만 아니라 종사자 자신의 고충보다 돌봄서비스 이용 가정 및 부모의 곤란한 상황과 아이의 상태를 우선적으로 고려하는 모습을 보이고 있음. 따라서 돌봄서비스 종사자의 처우 개선을 위해서는 종사자의 자기 동기부여에 의존하여 실행되는 비가시적 노동을 가시화할 필요가 있음. 돌봄의 가치에 대한 사회적 차원의 인지와 비가시적 노동에 대한 합당한 보상은 업무 범위 및 근로시간 등 ‘근로계약’ 내용을 최대한 공식화하고 표준화하는 과정에서 이뤄질 수 있을 것임

## □ 종사자들이 일하는 과정에서 가지는 어려움을 해결할 수 있는 복지지원 필요

- 돌봄서비스 종사자들은 ‘놀이지도 등을 위해 필요한 재료의 개인적 충당’, ‘대체인력이 없어 몸이 아파도 출근해야 하는 점’, ‘반찬 등 식사를 제대로 할 수 있는 가정이 많지 않음’, ‘팔, 어깨, 허리 등의 통증, 방광염·신우염 등 신체적 건강 문제’, ‘우울감에 대한 정신적 건강 문제’ 등을 호소하고 있음

## V 정책제언

### 1. 정책지원 방향

#### □ 정책 방향

- 기존 돌봄서비스 제공기관 및 종사자의 네트워킹, 협력 및 지원체계 마련
- 인력관리 및 서비스 질의 표준화를 통한 종사자 전문성 향상
- 돌봄서비스 제공의 공공화, 공식화를 위한 서비스 제공기관 육성. 즉, 공공부문 및 정부재정투자사업 서비스의 확대로 사적시장 및 비공식 근로자의 흡수
- 서비스 제공과정 애로사항을 공적으로 지원하여 종사자의 근로복지 향상

#### □ 정책지원을 위한 기관운영 방향

- 개별 서비스 제공기관의 연계 및 협력 유도
  - ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’ 운영
- 종사자와 서비스의 전문성 유도, 복지지원 및 네트워킹 지원 기관 설립
  - ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영
  - 개별활동종사자 등록 유도를 통한 돌봄서비스 종사인력 관리기반 마련
- 공공부문 및 공식화된 일자리를 제공할 수 있는 기관운영 확대
  - 아이돌보미 지원사업 고용관계 강화와 돌봄 사회적기업 지원 특화 및 육성

### 2. 정책제언 사항

#### 1) 네트워킹, 협력 및 지원체계 마련

#### □ ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 협의회’ 운영

- 목적 : 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 연대 및 협력
- 구성 : 아이돌보미지원기관, 비영리시민단체, 여성인력개발기관, 복지관 등

- 활동내용: 기관별 필요자원 연계와 공유, 양성교육 및 보수교육 최소 공통기준 제시, 서비스 질 관리 및 인력관리 방안과 ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영방향 등 협의
- 방법: 서울시 재정지원사업(아이돌보미지원사업, 돌봄사회적기업)에 우선 지원 혜택 부여

### □ ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영

- 필요성
  - 서비스 제공기관 연계·협력·성장촉진, 종사자와 서비스의 전문화를 유도할 수 있는 기관 부재
  - 어떤 기관에도 소속되지 않고 개별적으로 활동하는 종사자들의 관리·지원기관 필요
  - 협의회 소속 기관의 종사자와 함께 돌봄서비스 종사자 DB구축의 단초 마련 필요
- 인력운영: 분야별 4명
- 센터지정: 돌봄서비스 제공 경험, 다양한 기관을 아우를 수 있는 성격을 고려하여 지정
- 센터 운영 내용

분야	[서울시 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터]
종사자 전문성 향상 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>•서비스 제공기관 교육 평가 →향후 교육기관 인증제도 시행</li> <li>•종사자 범죄경력조회, 현장실습교육 등 지원</li> <li>•종사자 보수교육, 자조모임, 동아리활동 등 공모 지원 사업</li> <li>•영리업체 및 개별활동 종사자 교육 위탁</li> <li>•강사풀 관리 및 역량강화 지원 등</li> </ul>
서비스 표준화 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>•모니터링기준 개발 및 모니터링단 운영</li> <li>•기관운영 및 서비스 질 모니터링과 컨설팅</li> </ul>
종사자 복지지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>•정신건강 및 신체건강 지원 프로그램 운영</li> <li>•교재교구 지원</li> <li>•대체인력 파견 등</li> </ul>
홍보 및 네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>•서울시 여성돌봄서비스일자리 협의회 운영, 연합활동 지원</li> <li>•서울시 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 공통브랜드 개발</li> </ul>

※ 센터운영이 어려운 경우 주요 사업내용 중 일부를 특정 기관에 위탁하여 운영

## 2) 종사자 전문성 향상

### □ 종사 인력의 경력개발 표준화를 통한 전문성 향상

- 여성돌봄서비스 일자리지원센터를 통한 ‘서비스 제공기관 교육평가’, ‘현장실습지원’, ‘범죄경력조회’ 등 서비스 제공
- 서비스 제공기관 교육평가 : ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’ 소속 서비스 제공 기관을 대상으로 ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’에서 제시한 최소기준, 현장실습여부 및 강사관리 등 평가
- 양성교육과정 현장실습지원 : 서울시 보육시설과 협력을 통한 현장실습교육 기회 제공 (예: 서울형 어린이집 가산점 부여 등)
- ‘여성 돌봄서비스 일자리 지원 센터’에서 서울경찰청과 협력을 통해 범죄경력 일괄 조회, 협의회 소속 서비스 제공기관 활동 종사자 필수사항으로 지정
- 우수 교육기관에 대해 아이돌보미 양성교육 및 보수교육 기관, 영리업체 및 개별 활동 종사자 수탁교육 기관 혜택 부여

### □ 모니터링·컨설팅을 통한 서비스 내용의 표준화와 전문화

- 여성 돌봄서비스 일자리지원센터를 통한 ‘기관운영 및 서비스 질 모니터링과 컨설팅’ 실시
  - 개인과 기관에 일임되어 있는 기관운영 및 서비스 내용과 질에 대한 통일된 관리기준을 마련하고 지표에 따른 모니터링 실시
  - 목적 : 제3기관에서 모니터링 실시로 객관성을 유지하고 서비스 및 기관 운영 표준화 유도
  - 인력 배치 : 센터에 모니터링단 고용
  - 대상 : 협의회 소속 서비스 제공기관의 이용자, 종사자, 관리자
  - 방법 : 월 1회 이상 전화모니터링(이용자, 종사자), 연 1회 현장(기관 및 가정, 종일제 중심) 방문
  - 예산 : 아이돌보미지원사업 모니터링활동예산 기 확보



### 3) 서비스의 공식화와 공공화를 유도할 수 있는 서비스 제공기관 육성

#### □ 공공부문 아이돌보미 지원사업 고용관계 강화 및 종사자 관리·지원을 위한 돌봄 관리자(care management) 배치

- 시간제 종사자도 최저 주20시간(월80시간, 40만원) 최소근로시간을 확보할 수 있도록 서비스 연계, 분기별 평균근로 시간을 적용하여 모든 종사자에 대한 사회보험 적용 업무처리, 경력인정 지원
- 종사자 자조모임 및 멘토링 운영을 통한 서비스 제공과정의 의문점이나 어려움 공유, 직무기술 향상 지원, 이용자 교육을 통한 서비스 마찰 최소화, 종사자 상담 등
- 서비스 이용자에게는 서비스비용지출에 대한 현금영수증 발급이나 소득공제 혜택 등 제공
- 기존인력을 돌봄서비스 발굴 및 일자리 연계 전문인력으로 양성 : 종일제돌봄서비스 확대, 사각지대 서비스 개발을 통한 일자리 확대 역할 수행

#### □ 돌봄 사회적기업 지원 특화 및 육성을 통한 서비스 공식화

- 종사자와 고용관계 형성을 통해 근로자성을 인정하고, 사회보험 적용·경력 인정, 근로계약서 작성을 통한 서비스 시간 및 내용 명확화, 회비·수수료 부담완화, 서비스단가의 열악함 극복 등을 수행할 수 있는 형태로서의 돌봄 사회적기업을 육성함
- 지원근거 : 「서울시사회적기업육성에관한조례」 제10조의 2(특성별 지원)
  - ①항 시장은 취약계층을 위한 고용 창출, 취약계층을 위한 사회서비스 제공, 지역공동체의 활성화 등 사회적기업 특성별로 재정이나 사회보험료 등을 지원할 수 있다.
- 서울시 돌봄 사회적 기업 지원 특화 내용
  - 현재 서울 지역에 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업은 없음
  - 돌봄 사회적기업은 ‘서비스요금≒인건비’이기 때문에 인건비에 대한 지원보

다 교육비, 사업운영비, 노무비(보험료, 퇴직금, 각종 수당 등)에 대한 지원 내용 마련 필요

- 사회적 기업에 대한 지원총액수준은 일정하게 맞추되, 특화된 내용으로 지원 실행
- 중산층 대상 돌봄서비스 시장 활성화에 기여하도록 함

구분	현행 서울형 사회적 기업 지원	돌봄 사회적 기업
인건비	-신규채용인원 1인당 98만원/월, 기업당 최대 50명 이내	-인건비는 서비스 요금으로 대체 -저소득층 지원에 대한 인건비만 지원 -4대 보험료(실지급액기준, 기업과 종사자분담금) -퇴직금 적립(임금의 8.8%)
전문인력 지원	-기업당 150만원/월, 1명지원	-기업당 150만원/월, 1명 지원 ※전문인력 기준에 대한 협의 필요
사무실 운영비	-	-기업당 운영경비(월 120만원)지원 -시설 설치비 ※고용노동부 가사·간병 취업지원사업에 준하여 지원
판로지원	-서울시사회적기업육성에 관한 조례 제9조(우선구매 촉진) -사회적기업 홍보관운영 및 사회적기업 박람회 개최	-보호된 서비스 시장 제공 →서울시 마을공동체 돌봄지원사업 돌봄종사자 필요시 우선 지원, 기관파견(아이돌봄센터 등) 돌봄종사자 필요시 우선 지원 ※종사자의 근로조건개선, 교육훈련프로그램, 서비스 질관리 등의 조건을 입찰과정에서 고려
사업개발비 지원	-인증사회적기업 3천만원 이내 -예비사회적기업 2천만원 이내	-가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 사각지대 프로그램 개발, 판로개척비 -종사자 전문성 향상을 위한 교육비 * 고용보험의 재직자 훈련과정을 활용할 수 없음
조세감면	-	-법인세 50%감면 *고용노동부의 사회적 기업 지원
서비스 모니터링	-	-여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에서 운영
지원기간	-	-종사자 인건비 지원이 없기 때문에 일정기간(사회적 기업 지원 기간인 3년) 후 평가를 통해 사회적 기업으로 지속 지원
종사자 기준	-	-장기실업자, 고용보험가입유무, 저소득여성, 실질적 생계 책임자, 경력단절 여성 등으로 자격기준 다양화
네트워크 및 컨설팅	-	-여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에서 운영

#### 4) 종사자 근로복지 향상

##### □ 종사자의 일하는 과정 어려움 해소를 위한 복지지원사업 운영

- ‘여성 돌봄서비스 일자리 지원센터’에서 복지증진사업 전개
  - 정신건강을 위한 ‘집단상담프로그램’ : 보수교육과 연계 운영, 25개 보건소 여성전용 우울증상담센터 활용
  - 신체건강을 위한 ‘찾아가는 건강관리프로그램’ : 보수교육과 연계 운영, 서울시 여성전문진료센터(보라매병원) 활용
  - 대체인력 파견 : 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에 대체인력풀 고용, 최소 활동시간과 최소 임금보장 후 투입
  - 소모성 교재교구 및 내구성 교재교구 지원



# I

## 연구개요

제1절 연구 배경 및 필요성

제2절 연구 목적

제3절 연구 내용 및 방법

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family



# I 연구개요

## 제 1 절 연구 배경 및 필요성

### □ 영·유아 및 아동에 대한 가정 내 돌봄서비스 시장의 지속적 확대

- 사회서비스의 다양한 영역 중 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스는 저출산에 따른 아동양육에 대한 관심증가, 여성의 경제활동증가에 따른 가정 내 보육·가사라는 돌봄의 공백, 가족형태의 다양화 등 사회적 문제와 맞물려 가장 빠르게 서비스 요구가 확대되고 있는 영역 중 하나임(장혜경 외, 2008; 강일규 외, 2008; 변숙영 외, 2010)
- 특히 우리나라의 자녀양육 지원정책은 시설중심의 보육정책을 중심으로 발전해 왔지만, 영유아의 보육시설 이용률은 39.9%(주 돌봄)에 불과하여(보육실태조사, 2009) 시설중심의 보육정책만으로는 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스 욕구를 충족시킬 수 없는 것이 현실임
- 부모는 영아의 경우 조부모나 친인척에 의한 보육서비스를 이용하거나, 가정 내에서 보육을 원하는 경우 이웃에서 알음알음으로 아이 돌보는 사람을 찾아서 이용하여 왔음. 또한 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스는 보육시설의 서비스보다 긴급 상황에 대처할 수 있는 융통성이 있거나, 자녀를 먹이고 돌보는 일 또는 놀이나 교육까지 부모들이 요구할 수 있는 서비스가 다양하다고 생각하기 때문에 정부의 보육지원 정책 외부에서 지속적으로 확대되어 온 서비스 시장이라고 할 수 있음(서문희 외, 2007)

## □ 일자리개발의 관점이 아닌 돌봄서비스 종사자의 근로여건에 대한 관심 필요

- 지금까지 정부는 간병·보육 등 돌봄서비스에 대해 복지 정책적 관점에서 ‘서비스 이용자가 충분하고도 질 높은 서비스를 받을 수 있는가’에 관심을 집중해왔을 뿐, ‘서비스 제공자가 안정적인 고용조건에서 질 높은 서비스를 제공할 수 있는가’하는 측면에 대한 이해는 후차적으로 고려해 온 것이 사실임(최은영, 2011). 즉, 정부는 사회적 돌봄 지원 수요에 기초한 일자리 개발에 초점을 맞추어 왔을 뿐 돌봄노동 종사자의 욕구와 이해에 대한 관심은 상대적으로 부족한 상황이라 할 수 있음
- 이에 현행 사회서비스 일자리의 임금수준을 비롯하여 사회보장, 근로시간, 근로환경 등을 포괄하는 전반적인 근로여건의 열악함이 끊임없이 지적되고 있는 실정임(박세경 외, 2009; 오은진 외, 2011; 윤자영 외, 2011).<sup>1)</sup> 돌봄서비스야말로 서비스 제공인력의 자질이 서비스 품질과 직결되는 대인서비스(personal services)로서의 특성을 가진 일자리임. 따라서 돌봄서비스의 질 관리는 서비스 종사자들에 대한 교육에서 서비스제공 및 사후관리까지, 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 일자리를 안정화하고 근로조건을 개선시켜 나가는 과정과 밀접히 연계되어 있다고 할 수 있음

## □ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 초점을 두고 공공부문과 민간부문, 비영리부문과 영리부문 종사자의 근로현황을 비교할 수 있는 실태조사 자료 부족

- 돌봄서비스를 제공하는 기관은 정부(공공)부문, 비영리시민단체부문, 민간영리부문으로 구성됨. 각 부분의 비중이 얼마나 되는가 하는 것은 국가나 서비스의 종류별로 다르게 나타남(은수미 외, 2011). 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 경우에는 2008년부터 여성가족부에서 제공한 아이돌봄지원사업 이외에는 비영리민간부문과 영리부문에서 비공식 노동<sup>2)</sup>으로 수행되어 왔음

1) 가정 내 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스는 종사자에 의한 아동학대문제가 언론에 보도될 때마다 서비스의 질적 수준, 종사인력 등에 대한 제반 관리의 필요성이 제기되고 있음. 구체적으로 베이비뉴스(2012.3.23) ‘제2의 엄마 조선족이모 정부가 대책 세워라’, 조선일보(2011.7.5), ‘어린이집 맡겨도 불안...작년사고 7,000여건’, KBS(2010.8.24), ‘일하는 엄마들의 짐, 워킹맘의 육아보고서’, 어니스트뉴스(2010.8.23) ‘출산 워킹맘의 육아보고서, 대한민국의 현실은 열악하다’ 등

2) 비공식 노동은 개인에게 고용되어 수행되는 노동으로 조세나 사회보험과 같은 공식적인 제도의 틀 속에 들어오지 않아서 국가가 고용으로 파악하지 못하는 노동이라고 할 수 있음(윤자영 외, 2011; 은수미 외, 2011). 이에 통계로 가시화하기 어려운 일자리이기도 함



- 그런데 지금까지 돌봄서비스에 관심을 가진 연구들은 대부분 정부에 의해 공공영역에서 장애인, 노인, 환자, 산모, 영유아 및 아동 등을 대상으로 제공하는 일자리 중심으로 조사·분석되어왔음. 그렇기 때문에 민간부문까지 포함하여 서비스 종사자의 자격기준 및 돌봄서비스 제공 조건이나 환경, 돌봄서비스의 내용과 범위, 서비스제공 기관의 현황 등에 대한 실태를 파악하는데 한계가 있음.<sup>3)</sup> 뿐만 아니라 영유아 및 아동 돌봄서비스는 여타의 사회서비스와 함께 일부분으로 조사되고 있음. 따라서 영유아 및 아동 돌봄서비스에만 초점을 맞추어 공공부문 및 민간부문 종사자의 근로실태 차이점을 파악하거나 종사자의 근로조건 향상 방안에 관한 연구는 아직 미흡한 상황임

## □ 안정적 사회서비스 일자리 확보가 서울시정의 주요 운영 방향임

- 민선5기 서울시는 ‘질 좋은 사회서비스 일자리 지원’을 시정운영방향의 하나로 정하고, 사회서비스일자리를 중심으로 여성일자리를 확대함은 물론 일하는 여성의 근로환경 개선을 ‘성평등 핵심과제’로 추진 중에 있음
  - 시정운영계획(‘12. 1. 9), 여성가족분야, ‘1-3. 좋은 여성일자리 및 취·창업 지원’의 하나로 ‘질 좋은 사회서비스 일자리 지원(어린이집 시간제 비담임 교사, 보육시설 방문 간호사, 아동복지교사 등)’
  - ‘12년 신년업무보고(‘12. 1. 17), 질 좋은 여성일자리 창출을 위한 사회서비스 일자리 확대
  - 여성의 삶을 바꾸는 서울 비전(‘12. 3. 6), 일하는 환경개선 및 보육·사회서비스분야 좋은 일자리 확대
- 따라서 서울시는 여성의 핵심 일자리 중 하나인 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선을 위한 지원방안을 제시하고 정책화할 필요가 있음

3) 서문희 외(2007) ‘한국 베이비시터 실태 파악 및 관리방안 연구’, 강일규 외(2008), ‘아동돌봄도우미 인력현황 및 관리방안’ 등의 연구가 되었으나 이들은 민간시장에 초점을 두면서 공공부분과의 비교가 이루어지고 있지 않음

## 제 2 절 연구 목적

### □ 기관유형별 돌봄서비스 종사자의 근로현황에 대한 실태 및 문제점 파악

- ‘일자리의 확대’ 못지않게 중요한 것은 ‘일자리의 질’이라 할 수 있음. 이에 본 연구에서는 서울시의 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 기관 유형별로 종사자의 고용연계, 근로조건, 직업훈련, 서비스 제공의 어려움 등 근로현황을 살펴보고, 그들의 근로여건을 개선할 수 있는 방안을 마련하고자 함. 특히 공공부문, 비영리시민단체부문과 민간영리부문 돌봄서비스 종사자의 근로조건 차이점과 돌봄서비스 종사자들의 근로조건 개선을 위한 요구를 중심으로 살펴보고자 함
- 기존의 연구들은 주로 정부에서 재정 지원하는 사회서비스 일자리의 질이 열악함에 초점을 맞춰왔음. 본 연구에서는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 기관유형별로 근로조건 유사점과 차이점을 검토하고자 하는 것임

### □ 돌봄서비스 종사자의 근로조건 향상을 위한 정책지원방안 제시

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 지원 사업은 서비스 종사자와 이용자를 확보하기만 하면 누구나 할 수 있는 사업이어서, 종사자의 자격, 사후관리, 서비스의 질적 수준 등이 다양한 실정임(서문희 외, 2007; 강일규 외, 2008). 따라서 정부의 공공부문, 비영리시민단체부문, 영리부문이 일정 돌봄서비스 수준을 유지하면서도 돌봄지원서비스의 공공성을 확보할 수 있는 방안을 모색·제시할 필요가 있음
- 이에 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 질적 수준을 일정하게 유지할 수 있도록 서비스 제공 인력을 관리할 수 있는 방안, 서비스 종사자에 대한 근로조건 향상 지원을 통해 서비스 내용과 질을 관리할 수 있는 체계, 종사자의 근로조건을 보다 공식화하고 안정화시킬 수 있는 정책지원방안을 마련하고자 함
- 그리고 이러한 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건 향상방안이 서울시의 사회서비스 분야 좋은 일자리 개발의 핵심사업이 될 수 있도록 함

- 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선정책이 여성의 돌봄노동을 사회적으로 인정하고 가치화하려는 서울시의 노력이 될 수 있다는 점으로 의미부여
  - 돌봄서비스는 가정에서 여성이 주로 담당해 오던 돌봄노동을 사회화한 경우로, 여성친화적인 특성으로 인해 여성일자리라 되고 있음. 예를 들어 정부재정지원을 통해 가정 내 양육을 지원하는 아이돌봄지원사업의 경우 서울시 아이돌보미의 100%가 여성임(서울시건강가정지원센터 내부자료)
  - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스는 가족 안에서 비공식적으로 수행되던 돌봄노동을 가시화·사회화시키고 있음. 하지만 또 다른 한편으로 여성에 의해 주로 수행되면서 저임금의 비정규직 일자리로 고착되고, 여전히 ‘하찮은 노동’ 혹은 개인에 고용되어 일하는 ‘비공식 노동’으로 사회가 인식하고 있다는 점에서 한계가 많음. 따라서 돌봄서비스는 단지 여성일자리의 확대 차원에서 바라볼 문제가 아니라, 여성의 돌봄노동을 사회적으로 인정하고 가치화하는 문제로 바라볼 필요가 있음<sup>4)</sup>
  - 따라서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선사업이 여성의 돌봄노동을 사회적으로 인정하고 가치화하려는 서울시의 정책적 노력의 하나가 될 수 있다는 점에서 의미부여하고자 함

### 제 3 절 연구 내용 및 방법

#### □ 연구내용

- 본 연구는 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공 종사자의 근로현황 및 문제점을 검토하고, 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 근로조건을 개선하기 위해 서울시에서 실행 가능한 정책방안을 제시하는데 목적이 있음. 이를 위해
  - 기존 연구 분석 및 인터넷 조사를 통해 서울지역에서 공공부문, 비영리시민단체부  
문, 영리업체부문의 돌봄서비스 공급현황과 서비스 관리현황을 살펴봄. 또한 정부

4) 돌봄노동은 그동안 여성이 가족이라는 비공식 영역에서 주로 담당하면서 화폐화되지 못함. 돌봄노동은 화폐가치를 가지지 못하기 때문에 경제성을 중요시하는 근대사회에서 우리의 일상이 유지되고 사회가 재생산되기 위한 필수노동임에도 불구하고 제대로 평가되지 못하였다는 한계를 가짐

의 사회서비스 일자리 지원정책 내용 중 종사자의 근로조건 향상을 위한 정책지원 내용을 분석하고, 기존연구를 통해 밝혀진 돌봄서비스 종사자의 근로특성을 분석하였음. 마지막으로 설문조사와 심층면접조사를 통해 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 특성, 근로현황, 애로사항 및 정책적 지원 요구사항 등에 대해 파악함

- 이러한 자료에 기초하여 가정 내에서 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 근로조건 개선을 위해 정책적으로 지원·실행할 수 있는 정책방안을 돌봄서비스의 공공화, 표준화, 공식화의 측면에서 제시하였음

○ 각 장의 구성은 다음과 같음

- 2장에서는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 지원정책의 특성에 대해 알아봄. 돌봄, 돌봄노동, 돌봄권, 돌봄서비스 등에 대한 정의와 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 명칭에 대해 논의함. 또한 아이돌보미사업, 사회서비스 바우처사업, 사회적기업 등 정부의 사회서비스 일자리 정책의 근거법률과 사업추진 내용 안에서 종사자 지원 내용을 살펴보고자 함

- 3장에서는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스가 가정 내에서 이루어지는 정도와 특성을 ‘인구주택총조사’ 자료를 통해 분석함. 또한 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 고용현황을 ‘직업별·산업별 고용실태조사’를 통해 분석하고, 기존 조사연구를 통해 밝혀진 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로실태와 특징을 살펴보고자 함

- 4장에서는 설문조사와 심층면접조사를 통해 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체 종사자의 직업교육훈련, 근로조건, 근로환경, 애로사항 및 정책적 지원요구 등 근로현황에 대한 조사결과를 제시함

- 5장에서는 이러한 정부정책과 조사결과를 바탕으로 향후 서울시에서 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선을 위해 실행할 수 있는 몇 가지 정책방안을 제시하고자 함

## □ 연구 내용 및 분석 체계

○ 연구 내용 및 분석은 아래 **■ 그림 I-1 ■**과 같은 체계를 가짐

■ 그림 I-1 ■ 연구 내용 및 분석 체계



□ 연구방법

- 문헌 및 행정 자료 수집·검토
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 현황과 돌봄서비스 종사자의 근로현황에 대한 기존 연구자료 및 정부의 돌봄서비스 지원 정책 행정자료를 수집하고 분석함
- 인터넷 조사
  - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체 기관 현황 및 종사자 관리 현황의 특성 파악
- 통계 원자료 분석
  - 가정 내에서 이루어지는 영유아 및 아동돌봄 현황을 분석하기 위해 통계청의 2010

년 ‘인구주택총조사’ 원자료를 분석하였음. 또한 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 고용현황을 살펴보기 위해 고용정보원의 ‘산업별·직업별 고용구조조사’ 원자료를 분석하였음

○ 심층면접조사 및 설문조사

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체별 서비스 관리자를 대상으로 기관들의 일반현황, 서비스 내용 및 이용료, 서비스 사후관리, 회원제 운영여부 및 회비, 교육 및 서비스 관리방법, 정책적 요구사항 등에 대해 조사함
- 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체의 종사자를 대상으로 그들의 일반적인 특성, 구직단계에서의 어려움, 근로조건의 비교, 교육훈련을 통한 전문성 확보정도, 서비스 제공과정의 애로사항, 정책적 요구 사항 등에 대해 설문조사함. 또한 설문조사를 통해 파악하기 어려운 돌봄서비스 종사자들의 구체적인 근로현황을 파악하기 위해 심층면접조사를 병행하여 실시하였음

○ 자문회의

- 전문가들을 대상으로 연구 체계, 조사내용의 적절성, 정책제언내용 등에 대한 자문을 구함
- 관련 서비스를 제공하는 기관 및 업체의 실무담당자들을 대상으로 설문조사 및 심층면접조사에서 미처 파악하지 못한 자료를 수집하고, 정책제안사항, 정책내용의 문제점 및 개선방안, 정책제안 내용의 현실화 방안 등에 대해 의견을 수렴함

# Ⅲ

## 돌봄노동과 돌봄서비스 종사자 지원정책 특성

제1절 돌봄노동과 돌봄의 위기에 대한 대응

제2절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭과  
종사자 지원정책 현황

제3절 시사점

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family





# II

## 돌봄노동과 돌봄서비스 종사자 지원 정책 특성

### 제 1 절 돌봄노동과 돌봄의 위기에 대한 대응

#### 1. 돌봄노동과 돌봄노동의 성격

##### □ 돌봄과 돌봄노동

- 돌봄(Care)이란 욕구를 가진 사람들과 관계를 형성하면서 감정적·물리적 서비스를 직접적으로 제공하는 행위임. 구체적으로 스스로를 돌볼 수 없는 사람들을 돌보는 행위로, 이들에게 정신적·육체적·정서적 지원을 제공하는 행위로 정의됨(장혜경, 2007; 홍세영, 2011). 또한 돌봄은 영유아, 취약아동, 청소년, 아내와 남편, 부모, 노인, 장애인, 환자들의 의식주 생활, 노동과 여가생활, 건강 등을 보살피는 행동으로, 가구(들) 내에서 혹은 가구(들)를 위해서 수행하는 일(노동)로 정의되기도 함(강선미, 2012). 어떤 정의를 따르든 할지라도 돌봄은 이제 ‘노동(work)’으로 간주되고 있음
- 돌봄은 국민총생산(GDP)에 기여하는 실질적인 노동으로, 서구 사회에서는 청소, 요리, 육아 등의 비임금 돌봄노동을 GDP에 계상하고 재평가하기 위한 연구가 진행되고 있으며, GDP의 30~40%를 차지할 것으로 추정하고 있음(J. Gershuny, 2000). 또한 1995년 베이징에서 열린 UN의 제4회 세계여성회의에서도 공식통계를 통해 측정되지 않았던 무급노동(돌봄과 공동체 활동 등)을 측정하고 가치화하는 것의 실질적인 중요성을 강조하기도 하였음<sup>5)</sup>

5) 1995년 북경에서 열린 세계여성회의에서 성평등한 정책계획과 집행을 위해 성별 분리된 데이터와 정보를 생산하고 유포하는 것이 전략적 목표 중의 하나로 선언되었음. 그리고 그 전략적 목표를 달성하

## □ 돌봄권과 돌봄노동 종사자

- 돌봄권은 시민으로서 돌봄을 받을 권리뿐만 아니라, 금전적 보상이 없는 돌봄 역할로 인해 노동권 및 여타 시민으로서의 권리를 제한 받는 돌봄 제공자와 임노동으로 인해 돌봄의 권리를 제한 받는 근로자들의 권리개념을 모두 포괄함(강선미, 2012)
- 따라서 돌봄권을 논할 때에는 ①돌봄을 받는 자의 관점과 ②돌봄을 제공하는 자의 관점이 모두 고려되어야 함. 돌봄을 받는 자의 관점이란, 인간은 상호의존적 존재로서 자신의 힘만으로는 살아가기 힘든 약자의 돌봄 받을 권리를 말함. 돌봄을 제공하는 자의 관점이란, 첫째 돌봄제공자들이 돌봄노동으로 인해 임금노동에 진입, 참여, 승진의 가능성이 제한 받는 상황이 만들어져서는 안 되며, 둘째는 돌봄제공자들의 임금노동참여로 자녀와 여타 가족원들에 대한 돌봄이 제한되는 현실이 만들어져서는 안 되며, 셋째는 돌봄제공자(특히 돌봄노동자)들에 대한 고정관념과 돌봄노동에 대해 저평가되는 관행이 만들어져서는 안 된다는 관점임. 이 세 가지 측면에서 OECD 선진국들은 노동권과 돌봄권의 균형과 조화를 위해 다양한 제도와 정책을 시행함(최은영, 2007; 김영순, 2010; 강선미, 2012)
- 또한 돌봄노동을 수행하는 사람은 가족돌봄 제공자(carer, 부양의무에 의한 돌봄노동 제공자), 시장과 공공영역의 유급 돌봄노동 종사자(care worker), 가족영역과 시장영역의 경계에 있는 비공식 돌봄노동 제공자(care-giver, 친척·친구·이웃)로 구분될 수 있음(강선미, 2012)

## □ 돌봄노동의 성격

- 그래함(Graham, 1983)은 돌봄노동을 두 차원으로 나누는데, 첫째 ‘물질적인 노동’으로 이는 가족 재생산을 위한 것으로, 일상적인 집안일, 육아, 식구들의 욕구충족을 위한 여타 일들이 포함됨. 둘째 ‘심리적 노동’으로 사랑과 친밀성의 느낌이 연관되는 차원임. 돌봄은 엄연한 노동이면서, 의무와 책임을 강제하지 않는 감정적 관계 차원을 포함하는 행위라는 것임. 따라서 사회화되어 화폐화된 돌봄노동이라 할

---

기 위해 취해질 수 있는 많은 행동들 중에서 무급노동을 측정하고 가치화하는 것의 실질적인 중요성을 강조함. ‘북경행동강령 206조 (2) 양적측면에서 국가계정 밖에 있는 무급노동을 측정하는 것은 그것의 가치를 평가하는 방법을 향상시키고 정확하게 그것의 가치를 국가계정이나 또는 국가계정과 분리되어 있지만 핵심적인 국가계정과 연관성을 가지는 다른 공식적인 계정에 반영하고자하는 일이다.’ (<http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/platform/instituhtm>).

지라도 돌봄의 행위에는 헌신(commitment)과 애정이 개입된다는 특징을 가진다고 논의함

- 이러한 돌봄노동의 성격에 대한 연구는 가족구성원으로서 비공식적으로 수행되는 돌봄노동 경험을 통해 그 특성을 밝히는 연구들이 대부분이며, 공적으로 제공되는 돌봄노동의 성격에 대한 연구는 제한적임. 공적으로 돌봄을 수행하는 돌봄노동 특성으로는 ‘감정노동’이라는 점이 강조됨. 공적 돌봄노동은 임금을 매개로 이루어지는 행위인데, 특히 이 분야에 종사하는 근로자는 타인을 위해 감정을 의도적으로 생산하고 전달하는 노동을 수행하며, 이 과정에서 자신의 감정을 통제받기 때문에 자신의 실질적 감정으로부터 소외당한다는 것임. 이 때문에 돌봄노동 종사자들은 정신적 스트레스나 소진 정도가 심한 편이라고 함(Hochschild, 1983). 예외적으로 노인이나 아동을 대상으로 하는 돌봄노동 종사자들은 승무원, 판매원과 같은 돌봄노동 종사자와는 달리 서비스 대상자와 감정적으로 친밀한 상호작용이 강하며, 이러한 감정적 상호작용은 일을 효율적이면서 효과적으로 처리할 수 있도록 하는 기제로 작용하기도 함. 하지만 공적으로 제공되는 돌봄노동이라는 특성도 존재하기 때문에, 종사자들이 소속기관에서 요구하는 대로 감정이 억제되고 관리되어 이것이 업무스트레스의 주요 요인이 되기도 한다는 것임(최희경, 2009).
- 구체적으로, 노인이나 아동을 대상으로 공적 기관에서 돌봄노동을 수행하는 종사자들은 그들의 돌봄노동을 첫째, 사랑이나 존경, 모성애, 효 등을 강조하고, 사랑, 친절, 정직 등 윤리의식 등을 요구하는 일로 해석하며, 종사자들은 이러한 인간적인 측면을 긍정적으로 해석함. 둘째, 공적 돌봄노동을 비공식 돌봄노동을 대체하는 일로 의미화함. 셋째, 돌봄노동은 적은 임금과 힘든 업무강도가 지속적이고 안정적으로 서비스를 제공할 수 없게 만들지만, 봉사정신을 토대로 하여 돌봄노동에 가치를 부여함으로써 그들의 역할을 지속한다는 특징이 제시되기도 함(홍세영, 2011)

## 2. 돌봄의 위기와 대응

### □ 사회 환경의 변화와 돌봄의 위기

- 돌봄이 위기를 맞고 있다는 인식은, 첫째 저출산·고령화로 인해 노인 돌보는 일이 크게 늘어난 반면 그들을 돌볼 수 있는 젊은 세대의 수는 줄어들고, 둘째 남성부양자가 혼자서 가족을 부양하기에는 이미 너무 불안정해진 노동시장의 변화로 여성들

의 노동시장 참여율이 증가하면서 돌봄을 제공할 사람이 더 이상 가족 안에 남아있지 않다는 상황에서 제기됨(Daily and Lewis, 2000)

- 아래의 표에서 보듯이 우리 사회도 도시근로자 1인의 평균소득액이 2인 이상 도시근로자 가구 평균소비액보다 더 적기 때문에, 각 가구에는 1인 이상의 생계부양자가 필요함. 이는 맞벌이 가구의 증가, 여성의 경제활동참가율 증가로 나타나며 기존 가족 내에서 수행되던 돌봄노동을 이제 수행할 사람이 더 이상 가족 안에 존재하지 않게 되었다는 것을 의미하기도 함. 하지만 여성의 경제활동참여율이 증가한다 할지라도 비정규직 일자리의 증가로 가구경제는 여전히 불안정하고, 이와 더불어 가족 구조의 다양화, 저출산·고령화라는 인구 구조의 변화 등이 나타나고 있음. 이로 인해 아동, 노인, 환자, 장애인 등을 돌볼 사람이 가족 안에서 사라지고, 사회에서도 이들을 돌볼 인구가 부족하다는 위기의식이 심화되고 있는 것임

▣ 표 II-1 ▣ 사회 환경의 변화와 돌봄의 위기

구 분	1970년	2010년
평균 가구원 수	4.5명	2.7명
여성가구주	14.7%('80)	21.9%
1세대 가구	8.3%('80)	17.5%
1인 가구	6.9%('85)	20.1%
합계출산율	4.53명	1.23명
평균수명	남: 59.0세, 여: 59.1세	남: 76.5세, 여: 83.3세
조이혼율	0.4%	2.3%
65세 이상 노인인구	3.1%	9.9%
비정규직 비율	27.4%('02)	34.2%('11), 여성이 53.4%
맞벌이가구 비율	-	유배우가구의 43.6%
도시근로자 월평균소득	-	2,023,000원
도시근로자 가구 (2인이상) 월평균 소비지출액	-	3,209,504원

자료 : 통계청, <http://Kosis.kr>; 한국노동연구원, KLI 비정규직 노동통계

## □ 돌봄 위기와 사회서비스 공급

- '남성부양자, 여성돌봄자' 라는 성역할 규범에 의해 여성이 주로 돌봄을 담당하던 사회에서, 돌봄의 위기에 대응하여 국가는 이제 아동·노인·장애인·환자 등을 돌보기 위해 다양한 사회적 서비스를 개발하여 돌봄제공체계를 재구성하고자 하고 있음

- 사회서비스(social service)<sup>6)</sup>는 사회적 보호(social care)를 비롯한 다양하고 포괄적인 개인욕구에 대한 집합적 대처의 필요성에 따라 이루어지는 돌봄, 기초적인 의식주보장, 보건의료, 교육, 고용 관련 개입이 이루어지는 서비스로 정의됨(강혜규 외, 2007). 사회서비스 가운데 의료, 교육, 고용지원 등은 이미 사회서비스의 주요한 축으로 자리 잡은 반면, ‘돌봄’을 중심으로 한 사회복지 부문의 서비스는 아직 제도가 성숙되지 않아 부상하는 사회서비스로 인식되고 있음(오은진 외, 2011)
- 이러한 사회서비스를 정부가 제공하는 방식에는 첫째, 가족내 여성의 역할을 사회화하면서 서비스를 공공화하는 유형. 둘째, 가족 내 여성의 역할로 서비스를 남겨놓으면서 서비스 내용을 공적으로 지원하는 유형. 셋째, 가족 내 여성의 역할을 사회화하면서 서비스를 시장화하는 유형으로 나누어 볼 수 있음(은수미 외, 2011; 장지연, 2012)
- Cameron & Moss(2007)는 사회적 돌봄서비스(social care service)가 정기적이고 빈번한 대면적 상호작용을 기반으로 하며, 과거 가족 내에서 이루어지던 돌봄서비스에 대한 국가의 지원영역이라고 정의함. 그리고 돌봄서비스 영역은 아동을 대상으로 하는 보육과 유아교육, 아동청소년 대상 시설보호 및 위탁보호서비스, 그리고 노인과 장애인 대상 재가 돌봄 및 시설 돌봄서비스가 주요영역이라고 밝힘(윤자영 외, 2011에서 재인용)
- 우리나라에서 ‘돌봄서비스’라는 용어는 행정 및 정책에서 사용되는 공식적 용어가 아니며, ‘사회서비스’라는 용어로 통합되어 사용됨. ‘사회서비스’는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에서 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말한다’라고 정의됨. 이 때 대상이 되는 서비스는 사회복지(보육, 아동·장애인·노인 보호 등), 보건의료(간병, 간호 등), 교육(방과후 활동, 특수교육 등), 공공행정 등이 될 수 있음
- 하지만 정부는 2010년 ‘사회서비스 육성 및 선진화방안’의 일환으로 ‘돌봄서비스 산업 육성’을 제시하고 있으며, 경제사회발전노사정위원회는 돌봄서비스를 ‘타인의 돌봄이 필요한 노인, 영유아 등 타인에 대한 노동력의 보조적 지원서비스’로 정의함.

6) 사회서비스(social service)는 생산자서비스(producer service), 유통서비스(distributive service), 개인서비스(personal service), 사회서비스(social service)로 분류되는 서비스업 중의 하나임. 이중 사회서비스에 속하는 산업들로는 공공행정, 국방, 의료서비스, 교육서비스, 사회복지서비스 등이 있음(윤자영 외, 2011)

여기에는 노인요양서비스, 간병서비스, 아동방문보육서비스, 장애인활동보조서비스, 산후조리서비스, 가사서비스 등이 포함될 수 있음. 본 연구에서는 이러한 경제사회발전노사정위원회의 정의를 따르고자 하며, 돌봄서비스 중에서도 영유아 및 아동을 대상으로 가정에 방문하여 공공 및 민간부문에서 제공되는 서비스의 종사자들을 대상으로 연구하고자 함

## □ 돌봄 위기와 돌봄공동체

- 돌봄의 위기에 대해 여성주의는 복지(welfare)가 아니라 사회적 돌봄(social care)이라는 개념을 중심으로 재편하고자 함. 즉 그간의 국가 중심적 시혜적 복지제도가 아닌, 그동안 비공식적·사적 영역에 국한되어 이루어져 왔던 여성의 돌봄 경험과 관점을 살려 새로운 형태의 돌봄공동체를 디자인하고(design for community living), 사회를 재편하고자 함
- 구체적으로 그 내용은 비공식 영역에서 여성들이 담당해온 미지불·저임금의 노동인 돌봄노동을 가시화하고, 그간 돌봄 영역에서 소외된 남성들을 돌봄노동에 참여시키며, 정규직/비정규직, 공식/비공식의 이분법을 넘어서서 모든 것이 화폐화된 노동으로만 환원되지 않는, 공동체 중심으로 돌봄을 수행하는 체제를 만들어가는 과정으로 나타남
- 이는 여성들의 일할 권리를 보장하고 남자들의 양육할 권리를 보장하는 것도 중요하지만, 그런 보장이 사실상 근대사회적 삶의 양태를 바꾸지 않고는 결코 이루어질 수 없다는 인식에 기반함. 따라서 돌봄공동체 형성을 통해 돌봄 사회를 만들어가고자 하는 여성주의 인식은 성 주류화의 주요 실천과정과 연계되어 있다고 할 수 있음 (조혜정, 2006)<sup>7)</sup>

---

7) 1990년대 이후 한국의 여성정책은 괄목할 만한 성장을 보여 왔고 그 정책의 기저도 크게 바뀌었음. 1990년대 전반까지만 해도 여성정책은 여성을 약자 집단으로 간주하고 그들을 특별히 지원하여 국가 발전에 온전한 국민으로 끌어올리겠다는 '발전 속의 여성 Women in Development'의 관점을 정책적 토대로 하였음. 하지만 이후 1990년대 후반에 들어서서는 남성과 여성을 모두 변화시키면서 '발전' 개념 자체의 변화를 이루어낸다는 '젠더와 발전 Gender and Development' 관점을 도입하게 됨. 이러한 관점의 변화에서 핵심은 첫째, 여성을 보호의 대상과 육성의 대상이 되는 소수집단으로서가 아니라 스스로 '중심성'을 만들어가는 주체로 상정한다는 점임. 둘째, 남성이 중심이 되는 사회에 여성을 끼워 넣어 주겠다는 식의 정책이 아니라 남녀 모두의 참여를 통해 새로운 발전, 대안적 사회를 만들어가겠다는 것임. 셋째, 그렇기 때문에 장시간 일하는 것에 부담감을 느끼지 않고 생활에 필요한 기본적인 것이 마련되면 만족하는 동일한 사회인을 만드는 것이 아니라 '다양한 시민을 만들고 그들을 연대'하게 하겠다는 것임. 이러한 관점을 정치, 경제, 행정, 사회, 문화 전반에 심어가는 작업을 성 주

- 서울시에서는 돌봄공동체를 만들어가고자 하는 시도로 ‘마을공동체 지원 사업’의 하나로 ‘마을공동체 돌봄지원사업’, ‘마을공동체 부모커뮤니티사업’을 진행하고 있음. 또한 서울시 및 자치구 건강가정지원센터 중심의 ‘공동육아나눔터’, ‘가족돌봄나눔 사업’, ‘행복마을만들기사업’ 등이 진행되고 있기도 함

## 제 2 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭과 종사자 지원정책 현황

### 1. 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리 명칭

#### □ 일자리 명칭

- 돌봄서비스 종사자들을 어떻게 부를 것인가의 문제는 ‘그들을 어떤 존재로 규정할 것인가, 그들이 수행하는 노동을 어떻게 정의할 것인가, 우리사회가 그들을 어떻게 인식하는가, 그들의 노동을 어떻게 평가하고 있는가’를 보여주는 문제임(윤자영 외, 2011)
- 기존 연구 및 정부 정책, 사업운영기관들의 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 명칭은 가정보육교사에서부터 아이돌보미, 아기돌보는이, 베이비시터, 육아도우미까지 다양한 용어로 불리고 있음. 이 중 정부 사업 및 기존 연구에서는 ‘아이돌보미, 보육도우미, 육아도우미, 육아돌보미, 재가보육사, 가정보육교사’ 등의 명칭이 주로 사용됨. 영리업체의 경우에는 ‘베이비시터’라는 명칭을 많이 사용하는 것으로 나타나고, 비영리시민단체의 경우에는 ‘가정육아교사, 가정보육사, 아기돌보는이, 베이비시터’ 등의 명칭을 사용하고 있음

류화라고 함(조혜정, 2006).

【표Ⅱ-2】 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 명칭

구 분	명 칭
정부 사업명칭	아이돌보미 (중앙정부) 가정보육교사 (경기도) 보육도우미 (서울시 여성가족정책실)
기존 연구	베이비시터 (서문희 외, 2007) 아동돌봄도우미 (강일규 외, 2010; 원종학 외, 2010; 장혜경 외, 2008) 육아돌보미 (은수미 외, 2011) 재가보육사 (윤자영 외, 2011)
통계	육아도우미(고용정보원 산업직업별 고용구조조사) 육아도우미(통계청, 한국표준직업분류) *대분류_단순노무종사자 / 중분류_가사·음식 및 판매관련 단순노무종사자, / 소분류_가사 및 육아도우미 / 세분류_육아도우미 / 세세분류_육아도우미
법인 · 단체	가정보육사 (사회복지공동모금회 지원, 가정관리사협회) 가정육아교사 (YMCA) 아기돌보논이 (YWCA) 베이비시터 (실업극복연대 우렁각시)
영리업체	서울소재 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 홈페이지 검색 결과 -육아도우미, 베이비시터, 입주도우미, 시터도우미 등 -학습베이비시터, 엄마선생님(mommytutor) *입주가정부, 파출부 *가사시터, 가사형 베이비시터, 가사겸 베이비시터 *에듀시터, 학습시터, 학습도우미, 아트시터, 북시터, 영어시터, 동화시터, 과외시터, 가베시터, 학습 및 놀이시터, 외국어시터, 가정교사, 토탈시터, 재미놀이시터, 놀이시터, 현장학습시터, 동화구연시터, happy시터, 감성놀이시터
외국	가정보육모(assistantes maternelles) (프랑스) 베이비시터, 차일드시터(childsitter) <sup>8)</sup> (일본) 베이비시터, 내니(Nanny), 여자가정교사(학습도우미/Governess) (미국) 베이비시터, 내니, 오페어(Au-pair) <sup>9)</sup> (캐나다) 베이비시터, 내니, 오페어, 가정보육모(childminder, daycare provider) <sup>10)</sup> , Nursery Nurse <sup>11)</sup> (영국) 가정탁아돌봄도우미 (대만)

## □ 기존 일자리 명칭에 대한 평가

○ 기존에 사용되었던 명칭들에 대해 평가해 보면, 첫째, ‘도우미’라는 용어는 우리가

- 8) 베이비시터는 영리로 운영, 차일드시터는 보육 제도권(동경보육실센터)에서 영리 대체로 운영. (서문희 외, 2007)
- 9) 오페어는 '동일하게 교환한다(as an equal)'는 의미를 가진 프랑스로 숙식과 일정한 노동을 교환한다는 의미임. 외국인(여성)이 특정 가정에 와서 일정 기간 머물면서 아이 돌보기나 가사 일을 도우면서 그 대가로 숙식을 해결하는 돌봄노동자를 일컬음(서문희 외, 2007)
- 10) 자신의 집에서 3-4명의 아이들을 돌보는 경우는 childminder, 가정집이 아닌 곳에서 아이들을 돌보는 경우는 daycare provider로 노동청에 등록하도록 함(서문희 외, 2007)
- 11) 아동보호 관련 교육과 준비 및 국가보육교사시험위원회(National Nursery Examination Board)의 국가시험에 합격한 자에 한함. 가정에 고용되어 입주 또는 출퇴근 형태로 아동보호 및 가사 일을 담당하는 노동자(서문희 외, 2007)



익숙하게 인식할 수 있다는 장점이 있지만, 돌봄노동이 부차적 노동에 머문다는 인식을 줄 수 있음. 둘째, ‘도우미, 돌보미’ 등의 용어는 노동자보다는 수발자로서의 위치가 강조되고 있음. 이에 돌봄과 관련된 비가시화된 여성의 노동행위들이 사회적·공식적으로 인정되는 서비스의 한 형태로 자리매김할 수 있는 용어라고 생각되지 않음. 셋째, ‘보육모’ 등의 용어는 돌봄노동이 여성에 의해서만 수행될 수 있다는 관념이 담겨있음. 이에 그간 여성에 의해 전담된 돌봄노동을 사회화하고, 남성과 공유하고자 하는 사회적 가치와 맞지 않는 것으로 보임. 마지막으로 ‘교사’ 명칭은 돌봄 역할보다는 교육 역할이 강조될 수 있기 때문에 ‘교사’의 명칭보다는 ‘돌봄’의 명칭이 우선되어야 한다고 생각함<sup>12)</sup>

- 본 연구에서는 돌봄서비스 종사자의 근로자로서의 위치를 강조하는 연구 목적에 충실하고, 연구 대상을 명확히 하고자 ‘가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자’로 명칭하고자 함

## 2. 돌봄서비스 종사자 지원정책 현황

### 1) 아이돌보미 지원 사업

#### □ 「건강가정기본법」

- 아이돌보미 지원 사업의 법적 추진 근거는 2012년 8월 2일 이전에는 「건강가정기본법」 제22조(자녀양육지원의 강화) ①항, 제30조(가정봉사원) ①항에 근거하여 이루어졌음
- 하지만 「건강가정기본법」에 제시된 관련 근거조항의 내용은 가정 내에서 영유아 및 아동에게 정부가 돌봄서비스를 제공할 수 있는 근거법률이 되고 있을 뿐 서비스 제공 종사자에 대한 관련 조항은 마련되어 있지 않은 상황임

12) 윤자영(2012)은 노동자를 존중하는 명칭의 사용이 일자리에 대한 사회적 인정의 변화에 얼마나 중요한지를 역설하며, 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대해 재가보육사라는 명칭을 사용함. 간병인이 간병사로 변화되는 과정에 있고, 이 명칭이 수발자로서의 위치보다는 노동자로서의 위치가 강조될 수 있다고 설명함. 또한 경기도는 ‘가정보육교사’라는 명칭을 사용함으로써 시설보육이 아닌 가정에서의 보육활동 및 교수활동자라는 직무의 내용을 명확히 하고, 가정 내에서 이루어지는 돌봄서비스의 저평가를 극복하고자 함. 하지만 보육교사라는 명칭은 ‘보육교사자격증’ 소지자로 일자리 진입을 한정하기 때문에 50대·60대 돌봄서비스 종사자의 진입을 막을 수 있다는 점에서 신중한 고려가 필요한 것으로 생각됨

제22조(자녀양육지원의 강화)

- ① ‘국가 및 지방자치단체는 자녀를 양육하는 가정에 대하여 자녀양육으로 인한 부담을 완화하고 아동의 행복추구권을 보장하기 위한 보육 및 방과 후 서비스, 양성평등한 육아휴직제 활용을 적극적으로 확대하여 나아가야 한다’

제30조(가정봉사원)

- ① ‘국가 및 지방자치단체는 건강한 가정을 유지하기 위하여 필요한 경우에는 가정을 방문하여 가사, 육아, 산후조리, 간병 등을 돕는 가정봉사원을 지원할 수 있다’

□ 「아이돌봄지원법」

- 정부에서는 가정에서 만12세 이하 아동을 돌보기 위한 아이돌보미의 자격기준, 서비스 제공기관 지정, 서비스 기관에 대한 관리·평가 등의 내용을 통해 아이돌봄서비스에 대한 관리를 체계화하고자 「아이돌봄지원법」을 제정·시행함(2012.2.1제정, 2012.8.2시행)
- 우리나라 자녀양육지원정책은 민간의 보육시설 확충을 중심으로 발전해옴. 「아이돌봄지원법」은 시설보육이 아닌 가정 내 자녀양육지원서비스를 정부가 지원할 수 있는 법적근거를 마련하고 국가의 책임성을 명문화하고 있음. 또한 정부가 아이돌봄 인력과 돌봄서비스를 관리하는 것이 가능하도록 하였다는 점에서 의의를 가지는 것으로 평가됨
- 법률은 아이돌봄지원을 통해 ‘아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립’이라는 명확한 목적을 제시하고 있음. 이에 돌봄서비스 종사자의 근로조건 향상을 위한 지원방안에 대한 내용은 일차적 목표가 되고 있지 못하고 아이돌봄서비스의 질을 관리할 수 있는 방안에 초점을 맞추고 있다고 할 수 있음. 즉 법률 내용을 보면 아이돌보미의 직무, 결격사유, 자격 등이 명시화되어 있지만 이는 종사자 지원 측면이라기보다는 종사자 관리의 측면이 강함
- 그동안 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 열악한 근로조건으로 지적되어 온 몇 가지 상황을 개선하기 위한 근거 조항도 마련하고 있기는 함. 즉, 동 법률 제13조(서비스 기관의 임무) ④항에서 ‘서비스 기관은 서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 보상 등을 하기 위하여 손해배상보험 등에 가입하는 등 필요한 안전조치를 취하여야 한다’라고 규정함. 더 나아가 동 법률 제14조에서는 서비스기관과 아이돌보미가 표준계약서를 작성하도록

록 하고 있음. 하지만 이런 내용은 현재에도 여성가족부의 ‘아이돌봄지원사업 안내’에 의해 시행되고 있는 상황이어서 종사자의 근로조건 개선을 위한 발전된 내용을 담고 있다고 할 수 없음. 즉 모든 아이돌보미에 대해 배상보험을 들고 있고, 종일제 돌보미는 서비스 이용부모와 월단위로 ‘서비스이용계약서’를 작성하고, 시간제 돌보미는 월단위로 서비스 관리기관과 ‘근로계약서’를 작성하고 있음

- 또한 이 법률은 그 적용 대상이 ‘아이돌보미’에 한정되면서,<sup>13)</sup> 여성가족부에서 수탁 사업으로 운영하고 있는 아이돌보미 지원 사업에 한정되어 적용된다는 한계를 가짐. 따라서 정부재정이 투자되는 아이돌보미 지원 사업 이외 비영리시민단체 및 영리업체에서 제공하고 있는 서비스 및 종사자에 대한 근거 법률은 될 수 없음. 따라서 서울시에서는 정부재정 투자사업 뿐 아니라 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스와 종사자 관리를 위한 보다 폭넓은 정책근거에 대해 고민하여야 할 것으로 보임

■ 표 II-4 ■ 「아이돌봄지원법」 중 종사자 관리 및 지원 내용

제2장 아이돌보미의 직무 등

제5조(아이돌보미의 직무)

- ① 아이돌보미는 여성가족부장관이 정하는 기준에 따라 아이의 안전한 보호 및 돌봄 업무를 수행하여야 한다.
- ② 아이돌보미는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
  - 1. 아이에게 질병·사고 등이 발생한 경우 의료기관에의 이송
  - 2. 안전하고 균형있는 영양의 급식 및 간식 제공
  - 3. 아이의 청결과 위생의 유지
  - 4. 그 밖에 여성가족부령으로 정하는 사항
- ③ 아이돌보미의 구체적 주의의무는 여성가족부령으로 정한다.
- ④ 아이돌보미는 보호자의 육아 방침을 존중하여야 하며, 응급조치 등과 관련하여 보호자와 협의하여야 한다.

제6조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 아이돌보미로 활동할 수 없다.

- 1. 미성년자·금치산자·한정치산자
- 2. 정신질환자
- 3. 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자
- 4. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- 5. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되거나 집행이 면제된 날부터 3년이 경과되지 아니한 사람

13) ‘아이돌봄 지원법’ 제2조(정의)에서 ‘아이돌보미란 제7조에 따른 자격을 갖춘 사업으로서 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 말한다’ 라고 하고 있음

- 6. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 7. 「아동복지법」 제17조 위반에 따른 같은 법 제71조제1항의 죄, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 범하여 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료되거나 집행이 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람
- 8. 제32조에 따라 자격정지 중인 사람
- 9. 제33조에 따라 자격이 취소된 후 1년이 경과되지 아니한 사람

제7조(아이돌보미의 자격)

- ① 아이돌보미가 되려는 사람은 제9조에 따른 교육기관에서 교육과정을 수료하거나 대통령령으로 정하는 일정 자격을 갖추어야 한다.
- ② 제1항에 따른 아이돌보미의 교육과정, 교육내용 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제9조(교육기관의 지정 등)

- ① 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 아이돌보미의 양성을 위하여 여성가족부령으로 정하는 지정기준에 적합한 시설을 교육기관으로 지정·운영하여야 한다.
- ② 시·도지사는 교육기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 사업의 정지를 명하거나 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우 지정을 취소하여야 한다.
  - 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 교육기관으로 지정을 받은 경우
  - 2. 제1항에 따른 지정기준에 적합하지 아니하게 된 경우
  - 3. 교육과정을 1년 이상 운영하지 아니하는 경우
- ③ 제1항에 따른 교육기관의 지정절차, 제2항에 따른 처분의 세부적인 기준 및 절차 등은 여성가족부령으로 정한다.

제10조(보수교육)

- ① 여성가족부장관은 아이돌봄서비스의 질적 수준과 아이돌보미의 전문성 향상을 위하여 보수교육을 실시하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 보수교육은 전문기관에 위탁하여 실시할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 보수교육의 내용·기간 및 방법 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제13조(서비스기관의 임무)

- ④ 서비스기관은 서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 보상 등을 하기 위하여 손해배상보험 등에 가입하는 등 필요한 안전조치를 취하여야 한다.

제14조(표준계약서 작성)

- ① 서비스기관은 소속 아이돌보미와 표준계약서를 작성하여야 한다.
- ② 표준계약서의 구체적 사항은 여성가족부령으로 정한다.

□ 아이돌보미 지원사업 서비스 제공 현황<sup>14)</sup>

- 아이돌보미 지원사업은 2006년 천안과 울산에서 시범실시 후, 서울시에서는 2007

14) 2007~2009년 사업실적 서류를 서울시건강가정지원센터나 중앙건강가정지원센터에서 구할 수 없어 2011년 현황을 중심으로 정리함. 또한 성과보고에 정부의 지원을 받지 않는 일반가구 ‘라’형에 대한 성과는 제시되어 있지 않음

년부터 4개 기관에서 아이돌보미 지원 사업을 수행하였음. 2009년에는 장애아 양육 지원사업을 분리운영하고 있으며 2012년 현재 (사)서울시장애인부모회에서 장애아 양육 지원 사업을 제공하고 있음. 또한 2010년부터는 0세아 종일제 돌보미 서비스를 새로 마련하여 제공하고 있음

- 서울시 아이돌보미 지원사업 예산은 2011년 9,640,020천원이며, 노원구의 경우 노원구보육정보센터에서, 그 외 지역은 자치구 건강가정지원센터에서 아이돌보미 서비스를 제공하고 있음
- 시간제 돌봄서비스 이용 현황을 보면 2011년 ‘가’형 가구가 2,560가구(38.5%), ‘다’형 2,510가구(37.8%), ‘나’형 1,572가구(23.7%) 순으로 나타나고, 아동 연령별로는 0~2세 아동의 이용이 4,565명으로 전체 서비스 이용아동 9,145명의 절반을 차지하고 있는 것으로 나타남. 종일제 돌봄서비스 이용현황은 2011년 소득하위 40%미만 가구가 78가구로 전체 이용가구의 42.6%를 차지하고 있으며, 전체 이용가구가 183가구에 불과한 실정임

■ 표 II-5 ■ 2011년 서울지역 아이돌보미 지원 사업 서비스 제공 현황

구 분		내 용				
예산		9,640,020천원				
서비스 제공 기관		25개소(자치구 건강가정지원센터, 노원구는 보육정보센터)				
시간제 돌봄서비스	실이용가구 (가구)	가형 2,560	나형 1,572	다형 2,510	합계 6,642	
	아동연령 (명)	0~2세 4,565	3~5세 2,847	6~8세 1,344	9~12세 389	합계 9,145
종일제 돌봄서비스	실이용가구 (가구)	40%미만 78	40~50% 44	50~60% 39	60%초과 22	합계 183

자료: 여성가족부, 아이돌보미지원사업 결과보고서(2011)

### □ 아이돌보미의 근로 현황

- 아이돌보미 지원사업에 대한 기존연구에서 종사자들은 생계유지에 대한 필요성 및 절실한 정도에 따라 상이한 활동시간과 소득편차를 가지는 것으로 나타남. 또한 아이돌보미들은 이용가정 서비스 지원 이외에도 자조모임과 사례회의, 학습모임에 참여하기, 아이돌보미 간 상호교류, 자녀나 부모를 사업기관인 센터의 상담이나 치료 사업 연계하기 등의 활동을 하고 있음. 이러한 아이돌보미 활동의 어려운 점으로는

활동 기회와 총 활동 시간이 기대보다 낮은 경우가 대부분이며, 그에 따라 고용불안과 소득 부족을 느끼고 있는 점, 이용자 가정의 가사노동에 대한 요구 혹은 아이돌보미 스스로 이용자 가정에 대해 느끼는 가사노동의 부담, 신체적으로 영유아를 돌보는 데서 오는 어려움 등으로 나타남. 또한 아이돌보미 근로조건 개선과 관련하여 제시되고 있는 점으로는 아이돌보미들이 소정의 기본급이 보장되는 것을 희망하고, 4대 보험 보장이 필요하다고 지적함(김선미 외, 2010).

## 2) 사회적기업 지원사업

### □ 「사회적기업육성법」 과 「서울시 사회적기업육성에 관한 조례」

- 고용노동부는 취약계층에 대한 일자리 지원과 사회서비스 수요에 대한 대응방안으로 2007년 7월부터 시행된 「사회적기업육성법」에 의해 고용노동부 장관의 인증을 받은 사회적기업에 대한 지원사업을 시행하고 있음
- 사회적기업으로 인증을 받기 위해서는 독립적인 조직형태(법인, 조합, 회사, 비영리민간단체, 사회복지법인, 생활협동조합 등)를 갖추고, 1인 이상의 유급근로자를 고용하여야 하며, 해당기관의 근로자와 서비스 수혜자에게 일자리 제공, 사회서비스 제공, 지역사회 공헌 등의 사회적 목적을 실현하여야 함. 또한 이윤의 3분의 2 이상을 사회적 목적 즉 지역사회 환원, 설비재투자, 기술개발, 직업훈련프로그램 개발, 근로여건 개선 등에 재투자 하여야 함
- 사회적기업 인증을 받은 경우, 인사·노무, 회계·세무, 법률·법무 등에 대한 최대 3백만 원 한도 내에서 기초컨설팅과 더불어 경영과제 해결 및 자립가능성 제고를 위한 맞춤형 컨설팅을 5년간 5천만원 한도 내에서 받을 수 있음. 또한 「사회적기업육성법」 제12조에 근거하여 공공기관은 사회적기업의 재화와 서비스를 우선 구매할 수 있으며, 판로개척을 위해 사회적기업 생산품 및 관련정보를 접할 수 있는 온·오프라인 점점을 구축하고, 공동판매장 조성 및 홍보를 통해 판로개척을 지원함
- 하지만 「사회적기업육성법」에서 사회서비스를 제공하는 종사자와 관련된 조례내용은 교육 훈련에 대한 지원, 사회 보험료의 지원, 근로자를 포함한 의사결정구조 체계 등에 대한 내용만을 가지고 있음

Ⅱ 표Ⅱ-6 「사회적기업육성법」 중 종사자 지원 내용

제8조(사회적기업의 인증 요건 및 인증 절차)

- ① 사회적기업으로 인증받으려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다. <개정 2012.2.1>  
4. 서비스 수혜자, 근로자 등 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조를 갖출 것

제10조(교육훈련 지원 등)

- ② 고용노동부장관은 사회적기업의 설립·운영에 필요한 전문인력의 육성, 사회적기업 근로자의 능력향상을 위하여 교육훈련을 실시할 수 있다.

제13조(조세감면 및 사회보험료의 지원)

- ② 국가는 사회적기업에 대하여 「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률」에 따른 고용보험료 및 산업재해보상보험료, 「국민건강보험법」에 따른 보험료 및 「국민연금법」에 따른 연금보험료의 일부를 지원할 수 있다.

- 서울시는 2009년 「서울시사회적기업육성에관한조례」를 제정하고 서울형 사회적기업을 육성 지원하고 있음. 서울형 사회적기업은 서울지역에 소재한 사회적 서비스 제공을 목적으로 활동하는 기업(단체) 중 고용노동부의 7가지 인증조건에 미치지 못하더라도 사회목적의 구체적 실현 및 수익성 창출에 대한 성장 가능성이 높은 경우 ‘서울특별시 사회적기업육성위원회’에서 심의를 통해 지정한 기업(단체)을 의미함
- 하지만 「서울시사회적기업육성에관한조례」의 경우에도 종사자에 대한 지원은 교육 훈련 지원에 대한 내용이 전부임. 단, 제10조의 2에서 사회적기업 특성별로 재정이나 사회 보험료 등을 지원할 수 있도록 규정함으로써 향후 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업에 대한 별도의 지원내용을 마련할 수 있는 근거를 마련하고 있음

Ⅱ 표Ⅱ-7 「서울시사회적기업육성에관한조례」 중 종사자 지원 내용

제6조의2(교육훈련 지원 등) 시장은 사회적기업의 설립·운영에 필요한 전문인력의 육성, 사회적기업 근로자의 능력향상을 위하여 교육훈련을 실시할 수 있다.(신설 2011.7.28)

제10조의2(특성별 지원)

- ① 시장은 취약계층을 위한 고용 창출, 취약계층을 위한 사회서비스 제공, 지역공동체의 활성화 등 사회적기업 특성별로 재정이나 사회보험료 등을 지원할 수 있다.
- ② 시장은 취약계층의 고용창출을 주된 목적으로 하는 사회적기업 등에 대해 고용보조금을 지원할 수 있다.
- ③ 시장은 취약계층에게 사회서비스를 제공하는 사회적기업 등에 대해 관계 규정에 따라 바우처 사업, 서울특별시 사무의 민간위탁 등에 참여할 수 있도록 우선적으로 기회를 제공할 수 있다.
- ④ 시장은 지역공동체의 활성화를 주된 목적으로 하는 사회적기업 등에 대해 관계 규정에 따라 지역공동체사업 등에 우선적으로 기회를 제공할 수 있다.
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다. [본조신설 2012.1.5]

## □ 서울시 돌봄 사회적기업 현황

- 2012년 11월 현재 고용노동부의 인증을 받은 서울지역 사회적 기업은 164개소로 파악되며, 이 중 12세 이하 아동을 대상으로 가정 내 돌봄을 제공하는 기업은 없는 것으로 파악됨.<sup>15)</sup> 또한 2012년 6월 현재 서울형 사회적기업은 총160개소이며, 보건보육부문을 분류된 사회적기업은 총15개소인 것으로 파악됨. 이들의 기업명과 사업내용은 다음 **표Ⅱ-8**과 같음
- **표Ⅱ-8**에서 보듯이 보건보육부문 사회적기업에서 만12세 이하 가정 내 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업은 없는 것으로 나타남. 이후 아이돌봄 서비스 제공기관이 사회적기업으로 참여하지 못하는 이유를 밝히고, 지원방안이 마련될 필요가 있는 것으로 보임

**표Ⅱ-8** 보건보육부문 서울형 사회적기업 현황

연번	기관명	사업명	형태	주요서비스내용
1	(주)공부의신	표적고객층 확대 및 기존 고객 구매 확보를 위한 CRM전략수립 컨설팅	상법상 회사	-소외계층 학생들에게 학습 멘토링 실시 및 강의 콘텐츠 무료 제공 (청소년자활센터·지역아동센터·중학교 방과후교실 등) -수요자 맞춤형 강의 콘텐츠 및 교재 실비 제공
2	아하 열린 교육센터	문화체험학습지원 사업과 방과후 공부방 운영	비영리 단체	-초·중·고 대상 주말문화체험학습 프로그램 진행 -주중 특별활동, 도서관, 실내수업 등 지원
3	(사)대한식문화연구원	요리조리 아동식생활교육	민법상 법인	-국내·외국인 대상 한식 관련 교육 프로그램 실시 (한식세계화·아동식문화·푸드코디네이터 교육) -맞춤형 웰빙도시락 및 각종 음식 주문 판매 (미소쿠김 브랜드)
4	남부여성발전센터 미&수 사업단	미 & 수 사업단(반찬사업단)	법인내 사업단	-방과 후 도시락 및 간식, 밑반찬 등 판매 (청소년수련관 월 1회 간식 기부) -바른 먹거리 제공 및 지역사회 밀착형 일자리 개발
5	(사)한국한부모가정사랑회	한부모가정 복지정보 서비스사업 (한부모가정 전문지 제작)	민법상 법인	-한부모 가정 지원 및 후원사업 (상담, 장학금 및 후원금) -한부모 가정 인권 증진 및 교육, 한부모가정 자원봉사자 양성 (한부모가정지도사)
6	(주)지역커뮤니티	평생학습 두뇌개발 미술교육 프로그램 강사양성 및 파견사업	상법상 회사	-우뇌 기반의 미술 교육 실시(그림그리기 및 종이접기) -심리상담 및 교·강사 직무연수 실시

15) 한국YMCA전국연맹YMCA서울아가야 사업단은 2009년에 '시간제 보육서비스'로 사회적 기업 인증을 받았으나, 2012년부터는 지원을 받지 않는 것으로 파악됨. 또한, 고용노동부의 예비사회적 기업으로 (사)전국실업극복단체연대 전국여성가사사업단 우렁각시가 인증되어 있는 상황이나 이 사업은 서울 지역에 한정되어 있지 않음. 예비사회적 기업은 사회적 목적 실현, 영업활동을 통한 수익창출 등 사회적 기업 인증을 위한 최소한의 법적 요건을 갖추고 있으나, 수익구조 등 일부요건을 충족하지 못하는 기업'을 말함



연번	기관명	사업명	형태	주요서비스내용
7	사단법인 한국표현예술문화협회	예술심리상담 및 표현예술문화 관련 프로그램 기획 운영	민법상 법인	-전문예술치료사, 교육관련지도사, 문화강좌 강사 등 양질의 전문강사 양성 -소외계층 및 기관, 단체를 위한 문화체험프로그램 기획 운영 및 표현문화기반 심리 컨설팅
8	서울시 중부여성발전센터 사업단 디자인갯춤	서울시중부여성발전센터 내 사업단 디자인갯춤	법인내 사업단	-출판, 인쇄, 팸플렛, 현수막 제작 등
9	(사)밝은 청소년	청소년이 행복한 세상	민법상 법인	-청소년 인성교육 사업 (학교 및 청소년시설·기관 인성교육, 집단상담프로그램 운영 등) -청소년 문화사업 (청소년행복나눔콘서트, 청소년캠프, 가정문화포럼 등 개최)
10	마을n 도서관	마을①도서관 - 웃는 밥상	비영리 단체	-친환경카페 및 도시락 주문 판매 (마을엔카페, 마을엔밥상) -학교 밖 청소년 대안교육센터 운영 (청소년 지원센터 '작공')
11	(주)에듀 닥터 바른배움	자기주도학습법 및 진로교육, 상담	상법상 회사	-초·중학교 및 지역아동센터 등에서 자기주도학습프로그램 진행 -학습전략·성격유형·진로탐색 검사 실시
12	(사)몸짓과 소리	장애 아동의 음악치료 교육사업	비영리 단체	-장애아동 음악교육 서비스·자택방문, 주1회 피아노, 첼로 등 악기교육 서비스
13	강북교육지원센터 도깨비	맞춤형 인지 학습 진로 코칭	비영리 단체	-초등학생 및 유아 교육프로그램 운영 (신나는 놀이터, 공부야 놀자, 미술놀이 등) -지역아동센터 의뢰시 1:1 맞춤교육 지원
14	성북장애인보장구클린센터	장애인보장구클린사업	비영리 단체	-지역 및 그 외 지역 장애인들의 보조공학기기 관련 수리 및 서비스 지원 -장애인 복지상담 실시
15	온성드림에프엔비	웰빙즉석떡가루 제조사업	상법상 회사	-북한이탈주민 고용 -떡가루 제조 판매 및 포장

### □ 사회적기업 종사자의 근로조건과 돌봄 사회적기업 지원

- 돌봄 사회적기업에서 상당수는 일자리 지원 사업이 종료된 후 고용 조정이 불가피하게 되었고, 서비스 질은 사회서비스 시장에서 높은 구매력을 갖기에는 미흡한 것으로 평가됨. 또한 사회적 목적 실현과 수익창출을 동시에 달성할 수 있는 새로운 경영전략은 영세규모로 운영되는 돌봄 사회적기업이 가진 태생적 한계로 사실상 기대하기 어려운 것으로 분석됨(오은진 외, 2011)

- 하지만 돌봄 사회적기업 종사자들의 경우에는 직업인으로서의 자신감 및 자기 만족감이 다른 민간업체 종사자들보다 높고, 종사 경험이 동료 및 관리자와의 관계나 다른 사람들과의 새로운 관계형성에 도움이 되는 것으로 나타남. 특히 돌봄 사회적기업 종사자들은 타 사회적기업 종사자들보다 사회적 목적 실현에 관심이 많지만, 시간제 일자리 비중이 더 높으며, 임금은 타 사회적기업보다 유의미하게 낮은 것으로 나타남. 또한 돌봄 사회적기업 종사자들의 경우, 타 사회적 기업 종사자들보다 전문성 계발 기회에 대한 요구가 더 높고, 외부 업체의 교육과정에 자발적으로 참여하고 있는 비율도 더 높은 것으로 나타나며 지속적으로 일하고 싶다는 비율도 더 높은 것으로 나타났음(오은진 외, 2011). 이러한 연구 결과는 사회적기업 종사자들 중에서도 돌봄 사회적기업 종사자들의 열악함과 동시에 특수성을 밝혀주는 내용임. 하지만 아직까지 돌봄 사회적기업 종사자와 영리업체 종사자 또는 공공부문 종사자의 근로조건에 대한 비교연구는 이루어지고 있지 않은 상황임
- 돌봄 사회적기업이 자생할 수 있도록 하기 위해서는 첫째, 돌봄 사회적기업은 인건비와 매출액의 차이가 적은 영역이므로 경영상태 평가를 통해 인건비 지원 지속, 둘째, 전문 인력 인건비 지원을 통해 지역사회 다양한 돌봄서비스 개발, 셋째, 현행 4년의 사회 보험료 지원을 돌봄 사회적기업의 경우에는 사회보험료 면제 및 고용인의 퇴직금 적립 지원, 넷째, 돌봄 사회적기업의 지역 내 업종별 협의체 운영을 위한 인건비 및 사업비와 같은 지원이 제공되어야 하는 것으로 제시되고 있음(오은진 외, 2011)

### 3) 사회서비스 일자리 바우처사업

#### □ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」

- 현재 ‘사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 및 동법 시행령·시행규칙’이 2012년 2월부터 시행되고 있음. 이에 사회서비스 이용권(바우처)을 통해 제공되는 노인돌봄서비스, 장애인활동보조서비스, 산모신생아도우미서비스 등에 대해서는 한국보건복지정보개발원에서 운영하는 ‘보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)’를 통해 제공기관 현황, 서비스 제공 실적, 서비스 이용가능 시간 등이 관리되고, 향후 서비스에 대한 품질평가가 이루어지는 등 관리가 강화될 것으로 보임. 하지만 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스나 가사서비스의

경우에는 바우처사업으로 이루어지고 있지 않기 때문에, 아직도 공공부분에서 지원되거나 관리되는 공식화가 부족한 일자리인 것으로 보임

- 사회서비스 이용자의 비용부담, 권익보호, 준수사항 및 사회서비스 이용권의 발급 신청, 사용 및 이의신청 등에 대해서는 자세히 근거내용을 마련하고 있음. 또한 사회서비스를 제공하기 위한 제공기관의 등록, 준수사항, 등록취소 등에 대한 사항에 대해서도 자세한 근거조항을 마련하고 있고, 보건복지부는 이 법률에 근거하여 돌봄서비스 공통교육과정 도입, 사회서비스 제공기관 품질평가 등도 추진 중임. 하지만 사회서비스 제공을 위한 종사자와 관련된 근거조항은 제4조(국가 등의 책무) ③항에 의한 ‘종사자 보호를 위한 노력’과 제31조(교육과 훈련) 조항이 전부인 것으로 파악됨

■ 표Ⅱ-9 ■ 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 종사자 지원 내용

제4조(국가 등의 책무)

- ③ 제4항은 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 한다.

제31조(교육과 훈련)

- ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제4항에 따른 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

□ 서울시 사회서비스 일자리 현황

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 근거하여 서울시에서 운영하고 있는 사회서비스 일자리 현황은 다음 ■ 표Ⅱ-10 ■ 과 같음
- 표에서 보듯이 바우처사업의 형태로 진행되고 있는 사회서비스 일자리는 노인, 장애인, 산모 등에 대한 지원일자리 형태를 가지며 서울시 복지건강실에서 운영하는 사업들에 해당됨. 또한 일자리의 시간당 임금이 6,000원부터 최고 9,200원까지 다양하며, 2012년 현재 12,198명의 종사자 일하고 있는 것으로 보임

【표Ⅱ-10】 서울시 바우처사업 돌봄서비스 일자리 현황

구분	진입교육 (조건)	보수 교육	종사 인원 (‘12)	서비스대상자	서비스제공기관	서비스 내용	월평균 임금 (시간단가)
노인돌봄 종합서비스 (노인복지과)	노인요양보호사 2급(이론40시간, 실기40시간, 현 장실습 40시간) 이상	상하반기 연2회 (2시간씩, 연4시간, 기관별)	625명	만65세 이상 노인 중 가구소득, 건강 상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요 한 대상자 선정	재가노인복지시설 및 지역자활센터, 민간영리기관, 비 영리단체 및 법인, 사회적기업 등을 시 군구에서 서비스 제 공기관으로 등록	-신변·활동 지원 -가사·일상 생활지원 -주간보호 서비스 이용	60만원 (9,200원)
가사간병 방문 도우미 서비스 (건강증진과)	노인요양보호사 2급(이론40시간, 실기40시간, 현 장실습 40시간) 이상	보수교육 기관평가 에 반영	235명	만65세 미만국민기 초생활보장수급자 및 차상위계층 중 가 사·간병이 필요한 대상자 선정	공공·비영리기관 및 민간기관, 사회 적 기업 등에 대해 심사를 통해 지정	신체수발, 가 사, 일상생 활, 간병 지원	73만원 (9,200원)
장애인활동 보조사업 (장애인 복지과)	지정교육기관에 서 소정의 교육수 료(이론 40시간, 실기 20시간)	연1회 (20시간)	7,574 명	만6세이상~만65 세미만 ‘장애인복지 법상 등록 1급 장애인	-공공, 비영리기관, 민간기관중 심사 를 거쳐 지정 -사·도는 교육기관 지정관리, 시·군· 구는 제공기관 지 정관리	신변처리, 가 사, 일상생 활, 커뮤니케 이션, 이동보 조 지원	66만원 (8,000원)
산모·신생아 도우미사업 (건강증진과)	지정교육기관에 서 소정의 교육수 료(이론 30시간, 실기 50시간)	연1회 (8시간, 기관별)	640 명	전국가구 월평균 소 득 50%이하의 출산 가정	시·도에서 서비스 제공기관 및 교육기 관 지정	산모의 산후 건강관리 및 신생아 관리	64만원 (7,300원)
장애아 가족 아동양육 지원 (장애인복지과)	재활치료서비스 관련 자격증소지 자, 치료분야의 관 련학과 전공자	-	105명	18세미만의 자폐 성·지적·뇌병변 장 애아 등 중증장애아 와 생계주거를 같이 하는 전국가구 평균 소득 100%이하 가정	서울시 장애인부모회	장애아가정 의 돌봄지원	(6,000원)
지역사회 서비스 (복지정책과)	-지역선택형: 아 동인지능력향 상서비스-독서 도우미 -지역개발형: 영 유아발달 지원 서비스 등 10대 유망서비스별 자격기준 제시	-	2,929 명	-아동, 노인, 장애 인 등 기초생활수 급자 등 저소득층 에 우선순위 부여 -전국가구 평균소 득100%이하(단, 장애인 및 노인대 상 사업은 120% 이하)	지역사회서비스투 자사업 제공기관 (강남장애인복지관 등)	저소득 취약 계층에 대해 여 아동발달 중재, 어린이 체험학습, 맞 춤형운동처 방 서비스 등 사회복지서 비스 제공	1,086천원

자료: 서울시 내부자료

- 바우처사업의 형태로 제공되는 사회서비스 일자리 이외에 서울시 여성가족정책실에서 관리하고 있는 사회서비스 일자리도 있음. 이 일자리들의 대부분이 ‘아이돌보미, 보육도우미, 아동복지교사지원, 다문화가족 정착 및 자녀양육지원, 보육시설 비담임교사 지원’ 등 자녀양육과 보육을 지원하는 일자리이며, 모든 종사자가 여성으로 이루어짐
- 여성가족정책실에서 관리하는 사회적 일자리는 보건복지부에서 운영하는 방과후 돌봄서비스 및 보육정보센터 대체교사 지원사업과 여성가족부에서 운영하는 아이돌보미 지원사업 이외에는 서울시에서 운영하는 일자리들이며, 2012년 기준으로 총5,535명의 종사자가 있는 것으로 파악됨. 또한 지역아동센터나 서울형 어린이집 등에 대한 시설파견 일자리가 대부분이고 가정으로 파견되는 일자리는 아이돌보미 지원사업과 다문화가정 정착 및 자녀양육 지원사업 뿐임. 또한 월 근로시간에 차이가 있기는 하지만 종사자들의 임금도 월 70만원~180만원까지 다양하게 운영되고 있으며, 아이돌보미 지원사업이 시급 5,000원으로 시간당 임금이 가장 낮은 것으로 파악됨

【표 II-11】 서울시 여성가족정책실 관리 사회서비스 일자리 현황

구분	재정 지원	진입교육 (조건)	보수 교육	종사 인원 ('12)	서비스 대상자	서비스 제공기관	서비스 내용	월평균 임금 (시간단가)
방과후돌봄서비스(아동복지교사) (여성가족정책실)	복지부	자격기준제시, 별도교육없음	지원단 실시교육참여	262명	320개 지역 아동센터 이용 아동	아동복지교사 서울시지원단 (아동복지교사종합DB관리) 지역아동센터	생활지도, 아동관리, 학습지도, 예체능활동 지도, 독서지도 등	-전담 및 프로그램 교사: 88만원 -지역사례관리 및 자원연계 복지사: 130만원
아이돌보미 지원 (여성가족정책실)	여가부	-65세이하 희망자, 80시간교육 자격 증소지자 (이론 30시간, 현장 실습 10시간) -여성새일센터 등 시도지정 전문교육기관	30시간	2,000명	서비스이용 희망가정	건강가정지원센터 보육정보센터	시간제, 영아 종일제 돌봄, 건강관리 및 응급조치 등	-기본 (1명, 5천원) -심야주말 (1명, 6천원) -영아종일 (월100만원)

구분	재정 지원	진입교육 (조건)	보수 교육	종사 인원 ('12)	서비스 대상자	서비스 제공기관	서비스 내용	월평균 임금 (시간단가)
보육시설 방문 간호사(신규) (여성가족 정책실)	서울시	방문간호사	-	40명	소규모 서울형 어린이집 및 0세 아를 다수 보육하는 시설	사업자 선정 예정	성장발달체크, 건강교육, 전염병예방 활동 등	월약130만원
어린이집 시간제 비담임교사 (신규) (여성가족 정책실)	서울시	보육교사자격증 소지자	-	1,443명	40인 이상 서울형 어린이집	어린이집에서 면접·채용	보육공백 최소화	1일4시간, 주5일 월70만원
보육정보센터 대체교사지원 (여성가족 정책실)	복지부	대체교사의 50% 이상 60세 이상 어르신 보육교사로 채용 (보육교사 자격기준해당자)	-	202명	전체 어린이집	자치구보육정보센터에서 모집·채용·파견	보육공백 최소화	월1,523천원
보육도우미 지원 (여성가족 정책실)	서울시	-보육교사 21.5% -조리사 2.3% -조무사 0.8% -시설장 및 영양사 2.3% -자격미보유 73.1%	-	1,159명	40인 이상 서울형 어린이집	어린이집에서 면접·채용	사무, 급식보조, 위생관리, 보조보육교사(자격증소지자) 등	1일6시간, 주5일 근무 월80만원
다문화가족 정착 및 자녀양육지원 (여성가족 정책실)	여가부	-언어발달지도사: 유아교육 및 아동학, 한국어관련학, 언어관련학 전공자. -최고160시간 교육과정 이수, 이후 서면심사 및 면접	1년차: 30시간 2년차: 20시간 3년차: 10시간	429명	만2세이하 다문화가족 자녀	다문화가족 지원센터	한국어교육, 상담, 방문교육, 통번역 등	-방문교육지도사(월800천원) -언어발달지도사(1,800천원) -언어영재지도사(1,200천원) -통번역사(850~1,150천원)

자료 : 서울시 여성정책관 내부자료(2012)

주 : 이외 맞춤형 방문보건사업, 초등학교 급식도우미 사업, 산모신생아도우미사업(바우처사업), 장애아가족아동양육지원 사업(바우처사업)이 포함되어 있음

- 위의 서울시 관리 사회서비스 일자리 현황에서 보면 가정 내 영유아 및 아동을 지원하기 위한 서비스는 ‘아이돌보미지원사업’과 바우처사업으로 진행되는 ‘장애아 가족 아동양육지원사업’, ‘다문화가족 자녀양육지원사업’이 진행되고 있음. 이 외에는 모두 보육시설에 인력을 파견하는 일자리로 ‘보육도우미지원’, ‘보육정보센터대체교사

- 지원', '어린이집 시간제 비담임교사지원', '보육시설 방문간호사지원' 등이 있고, 지역아동센터 지원으로 '방과후돌봄서비스\_아동복지교사 지원'사업이 이루어지고 있음
- 위의 사업들에서 볼 수 있듯이 돌봄노동 종사자들이 같은 수준의 노동을 함에도 불구하고 사업마다, 일자리가 제공되는 기관마다 용어나 처우가 다르게 나타남. 즉, 여성가족부의 경우 '아이돌보미'라는 용어를, 어린이집의 경우 '보육도우미'라는 용어를 사용하고 있음. 또한 어린이집으로 파견되는 '보육도우미'의 경우 1일 6시간, 주5일근무로 월 80만원의 임금을 주어 시간당 약 6,600원의 임금이 주어지는 반면, 아이돌보미의 경우에는 시간당임금이 5,000원으로 더 낮게 책정되어 있음

#### □ 사회서비스 일자리 종사자의 근로조건

- 돌봄서비스 일자리의 고용의 질에 대한 문제제기가 끊임없이 이루어져 왔음. 즉 비정규직의 낮은 임금을 양산하는 '질 낮은 일자리'로, 경제활동의 기회를 제공하기는 하나 사회보험적용과 퇴직금 지급이 불규칙적이고, 근로자의 지위가 인정되지 못하며, 너무 장시간의 노동이거나 아니면 비자발적 단시간근로, 신변안전에 대한 위협이 존재하며, 낮은 사회적 인정 등의 측면에서 매우 취약한 상황에 처해 있다는 점이 기존 연구들을 통해 제시되어 왔음(손기영 외, 2009; 오은진 외, 2009; 박세경 외, 2009; 윤자영 외, 2011)
- 특히 영유아 및 아동 돌봄서비스 분야 문제점으로 기존 연구에서 지적된 바로는 낮은 사회적 인식과 처우, 낮은 임금, 인력의 비전문성 또는 경력 미반영으로 인한 문제, 체계적이고 안정적인 고용연계의 부재, 사회안전망 및 보험 서비스의 부재 등이 공통적으로 지적되고 있음. 각 문제점에 대한 대응으로는 근로기준법 상 사각지대에 있는 재가보육서비스의 근로기준법 기준 내부로의 수용을 통한 사회안전망 확충, 보상체계의 다양화(윤자영 외, 2011), 국가공인자격증제도의 도입(강일규 외, 2008), 인센티브와 바우처의 도입 및 전달체계 개선(오은진 외, 2010)과 광역센터 등으로 대표되는 통합관리체계의 도입(김선미, 2010) 등 다양한 정책적 방안이 제시되었음

## 제 3 절 시사점

### □ 종사자의 명칭에 이미 부차적 노동, 수발자로의 위치 강조, 여성에 의해 수행되는 노동이라는 뜻이 담겨 있음

- 기존에 사용되었던 가정 내 영유아 및 아돌 돌봄서비스 종사자에 대한 명칭은 ‘아이돌보미’, ‘베이비시터’, ‘육아도우미’, ‘보육도우미’ 등 다양하게 나타남. 하지만 ‘도우미’의 명칭은 부차적 노동으로서의 성격이 강하고, ‘돌보미’의 명칭은 노동자보다는 수발자로서의 위치가 강조되고 있으며, ‘보육모’ 등의 명칭은 여성에 의해 수행되는 돌봄노동의 성격이 강함

### □ 서비스 이용자에 대한 1차적 관심, 서비스 종사자에 대한 부차적 관심

- 정부는 사회적 돌봄 지원 수요에 기초한 일자리 개발에 초점을 맞추어 왔을 뿐, 돌봄노동 종사자의 욕구와 이해에 대한 관심은 상대적으로 부족한 상황임. 돌봄서비스 일자리 지원 정책 관련 법령에는 서비스 수요의 충족 여부와 서비스 관리에 대한 측면이 주를 이루고 있으며, 종사자의 권리와 지원에 관한 정부의 역할에 대해서는 그 근거가 미약하다는 것을 알 수 있음
- 즉, ‘아이돌봄지원법’의 경우 종사자의 근로조건 향상을 위한 지원방안 내용은 일차적 목표가 되지 못하고, 아이돌보미 관리기준으로서 ‘아이돌보미의 직무, 결격사유, 자격’ 등에 대해서 명시하고 있음. ‘사회적기업육성법’과 ‘서울시사회적기업육성에 관한 조례’ 역시 교육훈련에 대한 지원, 사회보험료지원 내용 이외 종사자지원 내용을 찾을 수 없음. ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률’ 또한 종사자의 교육훈련 내용이 지원내용의 전부임

### □ 맞벌이 가족이나 한부모 가족 등 자녀돌봄이 어려운 가족의 자녀양육지원정책 측면에서의 일자리 개발

- 정부의 사회서비스 일자리와 아이돌보미 지원사업 등을 통해 제공되는 가정 내 영



유아 및 아동 돌봄서비스는 아동발달지원정책의 관점보다는 자녀 양육 지원 정책의 관점에서 제공되고 있음.<sup>16)</sup> 즉 아동이 건전하게 성장하는 것 자체가 정책의 일차적인 목표가 아니며, 맞벌이 가족이나 한부모 가족 등 부모가 자녀양육을 스스로 하기 어려운 경우에 지원하는 방향으로 정책설계가 이루어지고 있음(김선미 외, 2010)

- 하지만 영유아 및 아동을 대상으로 하는 사회적 돌봄서비스는 ‘영유아 및 아동의 발달과 성장 지원’이라는 공공성을 담보하여야 하는 서비스 특성을 가지고 있다고 할 수 있음

**□ 서비스의 공공성에 대한 사회적 합의와 정책적 결정 필요**

- 현재 장애인, 노인, 산모 등에 대한 사회서비스 지원은 국가에 의해 관리되는 반면, 영유아 및 아동에 대한 가정 내 돌봄서비스 제공은 아이돌봄서비스 이외 개인 부모의 선택에 맡겨져 있는 상황임. 향후 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스의 성격을 공공성을 갖는 주요 가치재로 볼 것인지에 대한 결정이 필요함. 즉, 아동에 대한 돌봄서비스를 교육서비스, 의료서비스 등과 같이 사회정의의 실현과 공공복리의 증진을 위해 공적으로 제공하여야 하는 사회서비스(social service)로 볼 것인지에 대한 결정이 선행되어야 함

**□ 돌봄서비스 종사자 중 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건이 더욱 열악**

- 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 열악한 근로조건은 「근로기준법」에 의해 근로자로 인정되지 못하는데서 출발하고 있음. 이에 「최저임금법」 및 「산업재해보상보험법」에서도 적용 제외 대상이며, 계약서 작성, 휴가보장, 사회보장, 근로시간 및 계약기간 보장, 종사자의 자격기준 설정 및 정기적 관리 대상 등에서 제외된다는 점임(정형욱, 2007).<sup>17)</sup> 특히 정부가 지원하는 사회서비스 일자리 중에서도 가정 내

16) 아동발달지원적 관점에서 보육서비스를 설계하는 경우 부모의 상황과 무관하게 일정 연령 이상의 아동에게 필요한 사회적, 정서적 지원이라는 관점에서 정책이 실행됨

17) 「근로기준법」 제11조(적용대상) ①이 법은 상시 5명 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 가사(家事) 사용인에 대하여는 적용하지 아니한다.  
「최저임금법」 제3조(적용범위) ①이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업과 가사(家事) 사용인에게는 적용하지 아니한다.

영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로여건이 가장 열악함. 즉 어린이집으로 파견되는 ‘보육도우미’의 경우 1일 6시간, 주5일근무로 월 80만원의 임금을 주어 시간당 약 6,600원의 임금이 주어지는 반면, 아이돌보미의 경우에는 시간당임금이 5,000원으로 더 낮게 책정되어 있음

#### □ 사회적 기업 종사자들의 근로여건에 대한 높은 만족도

- 사회적기업 종사자들의 경우에는 직업인으로서의 자신감 및 자기 만족감이 다른 민간업체 종사자들보다 높고, 서비스 종사 경험의 동료 및 관리자와의 관계나 다른 사람들과의 새로운 관계형성에 도움이 되는 것으로 나타남. 특히 돌봄 사회적기업 종사자들은 타 사회적기업 종사자들보다 사회적 목적 실현에 관심이 많고, 전문성 계발 기회에 대한 요구가 더 높으며, 외부 업체의 교육과정에 자발적으로 참여하고 있는 비율도 더 높은 것으로 나타남. 또한 지속적으로 일하고 싶다는 비율도 더 높은 것으로 나타났음

---

「산업재해보상보험법」 제2조(법의적용제외사업) 4. 가구내 고용활동

# III

## 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황과 돌봄서비스 종사자 고용 현황

제1절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황

제2절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 고용 현황

제3절 시사점

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family



# III

## 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황과 돌봄서비스 종사자 고용 현황

### 제 1 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 현황

#### □ 분석 자료

- 통계청, 『인구주택총조사』원자료 분석
  - 가정 내에서 이루어지는 영유아 및 아동 돌봄 현황을 파악하기 위해 통계청의 2010년 『인구주택총조사』 원자료를 재분석함. 『인구주택총조사』에서는 초등학교 이하의 아동에 대해 지난 일주일 동안 낮(오전 9시~오후 6시)에 누가(어느 곳) 아동을 돌보았는지 질문하고 있음. 이 때 초등학생은 방과 후의 보육 상태를 말하며, 아동을 돌보는 방법이 두 가지 이상인 경우에는 주 돌봄 유형과 이차 돌봄 유형 두 곳에 응답하도록 하고 있음

#### □ 영유아 및 아동이 시설보육의 도움을 받는 경우는 50.3%에 불과

- 『인구주택총조사』 자료를 통해 가정 내 영유아 및 아동에 대한 돌봄 형태를 살펴봄. 아동의 연령 및 기타 특성이 여성의 취업에 영향을 줄 뿐 아니라, 이는 다시 가정 내 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스 욕구로 연결되기 때문임
- 2010년 『인구주택총조사』를 분석한 결과 초등학교 이하 자녀들의 주 돌봄 형태는 직접 돌봄 47.3%, 시설보육 39.3%, 조부모나 친인척 돌봄 10.7%, 혼자 또는 아동끼리 있거나 기타보육 1.9%, 유료가정보육 0.8%의 순으로 나타남
- 주 돌봄 유형에 이차 돌봄 유형을 함께 이용하는 비율은 전체 25.7%로 4명 중 한명

은 둘 이상의 돌봄 유형을 결합하여 이용하는 것으로 나타남. 이차 돌봄 유형은 직접 돌보면서 시설보육을 이용하는 경우가 54.3%로 가장 많고, 다음은 시설보육을 두 가지 이상 이용하는 경우가 15.7%, 조부모와 친인척이 주로 돌보고 시설보육을 이용하는 유형이 14.7%, 시설보육 후 혼자 있거나 아동끼리 있는 경우가 7.9% 등의 순으로 나타남

■ 표Ⅲ-1 ■ 영유아 및 아동 돌봄의 유형

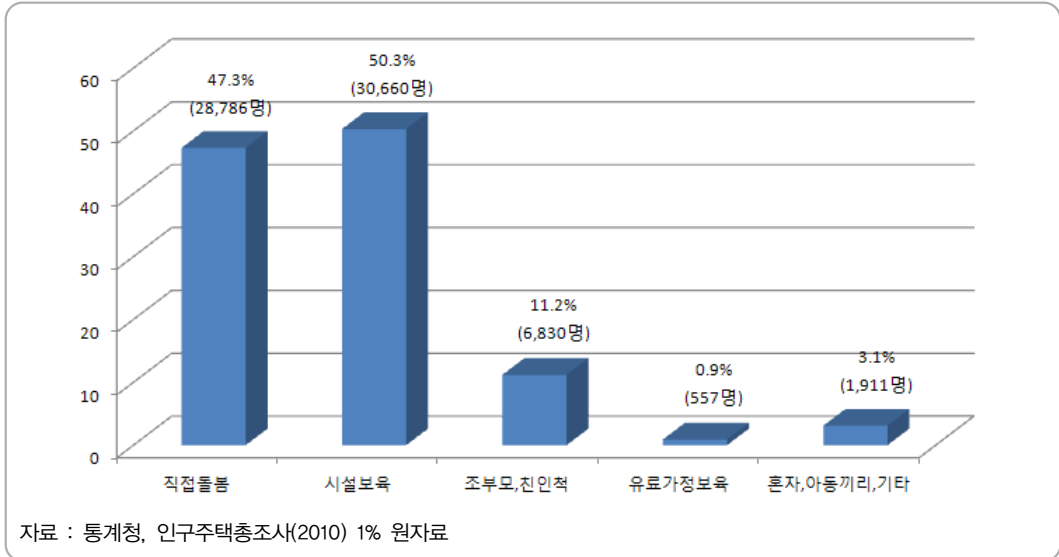
(단위 : 명(%))

구분	주 돌봄 유형	이차 돌봄 유형				
		조부모 친인척	시설보육 (유치원, 보육 시설, 학원 등)	유료 가정보육	혼자, 아동끼리 기타	소계
직접 돌봄	28,786 (47.3)	665 (4.3)	8,488 (54.3)	64 (0.4)	160 (1.0)	9,377 (60.0)
조부모 친인척	6,500 (10.7)	23 (0.2)	2,293 (14.7)	32 (0.2)	65 (0.4)	2,413 (15.5)
시설보육 (유치원, 보육 시설, 학원 등)	23,933 (39.3)	0	2,452 (15.7)	0	1,228 (7.9)	3,680 (23.6)
유료가정보육	509 (0.8)	0	149 (1.0)	0	3 (0.0)	152 (1.0)
혼자, 아동 끼리, 기타	1,171 (1.9)	0	0	0	0	0
소계	60,899 (100.0)	330 (4.2)	6,727 (85.8)	48 (0.6)	740 (9.4)	15,622 (100.0)

자료 : 통계청, 인구주택총조사(2010) 1% 원자료

- 결국 초등학생 이하 60,899명의 아동들 중 다른 돌봄 형태의 결합 없이 부모가 직접 돌보는 경우는 47.3%이고, 주 돌봄 형태이든 이차 돌봄 형태이든 하나의 시설이라도 이용하는 경우는 50.3%, 조부모나 친인척에 의해 돌봐지는 경우는 11.2%, 혼자 있거나 아동끼리 있는 경우는 3.1%, 유료가정보육을 이용하는 경우는 0.9% 순인 것으로 나타남
- 이는 영유아 및 아동이 어떠한 형태로든 시설보육의 도움을 받는 경우는 절반에 불과하다는 것을 말함. 그 외의 경우는 부모가 직접 돌봄 혹은 조부모·친인척의 도움을 받거나 유료가정보육을 이용하는 경우에 해당하여 절반의 부모들은 개인적으로 영유아 및 아동 돌봄을 해결하고 있다고 할 수 있음

Ⅲ-1 | 주 돌봄과 이차 돌봄 유형을 결합한 아동 돌봄의 유형



□ 만 0~2세와 초등 저학년 아동은 직접 돌봄 비율이 높음

- 아동의 연령에 따라 주된 돌봄 형태에 많은 차이가 있음. 0세의 경우 직접 돌보는 경우가 81.5%에 이르고, 1세에는 68.0%, 2세에는 51.9%, 3세에는 43.4% 등으로 아동 연령이 상승할수록 직접 돌보는 비율이 낮아짐. 반면 시설보육은 아동의 연령이 5~6세까지 점진적으로 상승하다가 7세가 되면 다시 하락함. 이는 초등학교에 입학하면서 유치원이나 어린이집 등 시설 보육을 이동하던 아동이 방과 후 부모에 의해 직접 돌봐지기 때문임. 하지만 이후 초등학생의 학년이 올라가면서 학원이나 방과 후 학교 시설을 이용하기 때문에 다시 시설보육을 이용하는 비율이 상승하고 있음. 아동이 혼자 있는 비율도 아동 연령이 상승할수록 높아지고 있음
- 유료가정보육의 경우에는 0세의 경우 1.9%이용에서 12세의 경우 0.3%이용으로 아동의 연령이 상승할수록 이용 비율이 낮아지고 있음. 조부모와 친인척에 의한 돌봄은 1세 14.8%, 2세 13.3%로 0세의 12.3%보다 높음. 3세 이후부터는 조부모나 친인척에 의해 돌봐지는 비율이 감소하다가 초등학교에 입학하게 되는 6~7세에 이르러 다시 증가하는 경향을 보임
- 이러한 영유아 및 아동 연령별 돌봄 유형의 차이는 이후 돌봄서비스 종사자의 필요 규모 예측 및 양성과정에서 활용할 수 있을 것임

【표Ⅲ-2】 아동 연령별 주된 돌봄의 유형

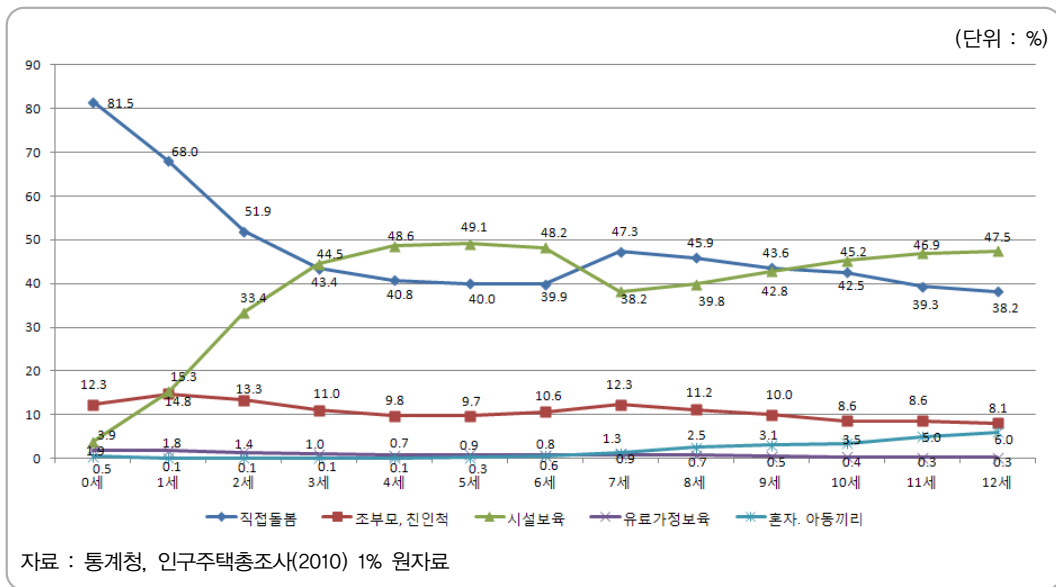
(단위 : %)

구분	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6세	7세	8세	9세	10세	11세	12세	소계
직접돌봄	81.5	68.0	51.9	43.4	40.8	40.0	39.9	47.3	45.9	43.6	42.5	39.3	38.2	47.3
조부모, 친인척	12.3	14.8	13.3	11.0	9.8	9.7	10.6	12.3	11.2	10.0	8.6	8.6	8.1	10.7
시설보육	3.9	15.3	33.4	44.5	48.6	49.1	48.2	38.2	39.8	42.8	45.2	46.9	47.5	39.3
유료가정보육	1.9	1.8	1.4	1.0	0.7	0.9	0.8	0.9	0.7	0.5	0.4	0.3	0.3	0.8
혼자·아동끼리 기타	0.5	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	0.6	1.3	2.5	3.1	3.5	5.0	6.0	1.9
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료 : 통계청, 인구주택총조사(2010) 1% 원자료

【그림Ⅲ-2】 영유아 및 아동 연령별 주된 돌봄의 유형

(단위 : %)



자료 : 통계청, 인구주택총조사(2010) 1% 원자료

### □ 막내자녀 연령별 어머니의 취업 비율

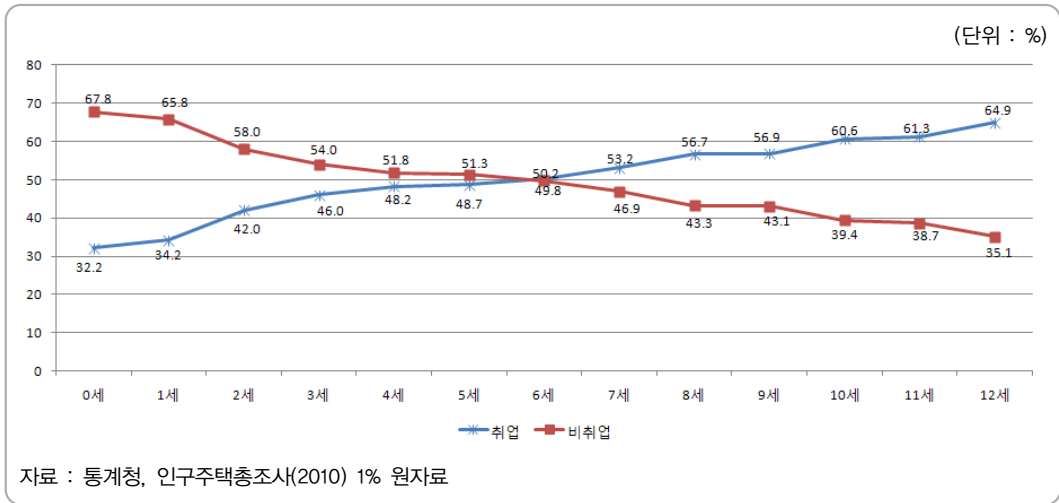
- 『인구주택총조사』의 경우 가구단위로 조사되기 때문에 한 가구에 초등학생 이하 아동이 있다고 할지라도 그 자녀가 가구주 부부의 자녀라고 단정할 수 없음. 따라서 가구주부부와 그 자녀로 한정하여 초등학생이하 자녀의 연령별 어머니의 취업자 비율을 살펴봄. 결국 『인구주택총조사』 1% 원자료 에서 초등학생 이하의 아동은



60,899명이었으나 가구주부부의 자녀로 제한한 결과 56,935명으로 나타남. 또한 이들 중 막내자녀는 35,925명이었음. 자녀를 가진 여성 중 취업상태에 있는 여성은 49.6%였으며, 비취업상태는 50.4%로 파악됨

- 막내자녀의 연령을 기준으로 어머니의 취업자<sup>18)</sup> 비율을 파악한 결과, 다음 **그림 III-3**에서 보듯이 자녀의 연령이 상승할수록 어머니의 취업자 비율은 증가하고 있다는 것을 한눈에 파악할 수 있음. 즉 막내자녀가 0세인 경우 어머니가 취업하고 있는 경우는 32.2%에 불과하고, 비취업상태에 있는 여성은 67.8%에 이르지만, 막내자녀 연령이 12세가 되면 어머니가 비취업상태에 있는 비율은 35.1%에 불과하고 취업상태인 비율은 64.9%로 역전됨

**그림 III-3** 막내자녀 연령별 어머니의 취업자 비율



**□ 어머니의 취업 상태별 막내자녀 연령별 주된 돌봄 유형**

- 취업모와 비취업모의 주된 돌봄 유형은 확연한 차이를 가짐. 취업모의 경우 시설보육을 이용하는 경우가 53.3%에 이르고, 조부모나 친인척에게 맡기는 경우도 15.7%임. 반면 비취업모의 경우에는 직접 돌보는 비율이 75.7%에 이르고, 시설보육을 이용하는 경우는 21.7%에 불과한 것으로 나타남. 이러한 결과는 우리나라에서 시설중심으로 발전된 보육서비스가 취업여성을 타겟팅하고 있지 못하다는 비판과(원종학

18) 인구주택총조사에서 취업자는 '지난 일주일 동안 수입을 목적으로 1시간 이상 일을 하였습니까' 라는 질문에 '주로 일하였음, 가사·학교(학원) 등 다른 활동을 하면서 틈틈이 일하였음, 일을 하여왔으나 휴가 등으로 잠시 쉬고 있음'으로 응답한 사람들이 취업자로 분류되었음

외, 2010) 달리, 2010년 현재 시설보육은 전업주부의 경우에도 이용하기는 하지만 취업모가 더 많이 이용하고 있는 것으로 보임

- 특히 어머니가 취업한 상태에서도 자녀가 만0~2세 사이에는 시설보육보다는 직접 돌보거나 조부모·친인척의 도움을 얻는 방법 또는 유료가정보육을 이용하는 것으로 나타나 이 시기에 취업모들의 가정 내 돌봄을 지원하기 위한 정책이 필요한 것으로 보임. 또한 취업모의 경우 초등학생 아동이 혼자 있거나 아동끼리 있는 경우가 비취업모의 아동보다 월등히 높아 이들에 대한 방과후 돌봄 지원도 필요한 것으로 보임

【표Ⅲ-3】 어머니 취업상태 및 막내자녀 연령별 주된 돌봄 유형

(단위 : %)

구분	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6세	7세	8세	9세	10세	11세	12세	소계	
취업모	직접 돌봄	58.6	32.8	21.4	21.1	20.5	19.9	22.7	23.3	26.1	24.1	26.0	23.6	22.4	26.1
	조부모, 친인척	28.1	32.5	27.4	19.9	15.8	17.3	14.7	15.4	12.4	10.3	6.6	7.1	6.2	15.7
	시설보육	8.6	29.8	47.4	56.3	61.3	60.2	60.3	57.6	56.2	60.0	61.2	61.5	61.8	53.3
	유료가정보육	4.4	4.8	3.7	2.6	2.2	1.7	1.1	1.3	1.0	0.8	0.4	0.4	0.5	1.8
	혼자·아동끼리, 기타	0.4	0.0	0.1	0.1	0.1	1.0	1.2	2.4	4.3	4.8	5.7	7.3	9.1	3.1
비취업모	직접 돌봄	95.4	89.5	75.6	66.4	64.3	65.2	66.1	76.0	74.3	72.1	68.3	66.7	66.8	75.7
	조부모, 친인척	2.0	2.0	2.0	1.3	1.4	2.0	1.4	1.6	1.6	1.9	1.1	1.5	1.6	1.7
	시설보육	1.9	8.1	22.2	32.2	34.2	32.6	32.2	21.6	22.2	24.8	28.4	29.5	27.7	21.7
	유료가정보육	0.4	0.3	0.2	0.0	0.0	0.2	0.1	0.2	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.1
	혼자·아동끼리, 기타	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.3	0.7	1.9	1.2	2.1	2.3	4.0	0.8
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

자료 : 통계청, 인구주택총조사(2010) 1% 원자료

### □ 막내자녀 연령별 취업모의 직업별 주된 돌봄 유형

- 아래의 표에서 보듯이 막내 자녀가 어느 연령에 있든지 직접돌보는 비율은 판매·서비스직과 기능·단순노무직에서 높음. 이는 이러한 직종에서 시간제나 비정규직으로 재직하고 있는 취업모의 비율이 높기 때문에 막내자녀에 대한 주된 돌봄을 직접 수행하고 있는 것으로 생각해 볼 수 있음.<sup>19)</sup> 또한 관리·전문직과 사무직에서 조부모나 친인척의 도움을 얻거나 유료가정보육을 이용하고 있는 비율이 판매·서비스

직과 기능·단순노무직보다 높게 나타남. 이는 여성의 인적자본이 높을수록 부모나 친인척의 지원을 얻어 자녀를 양육하거나, 유료가정보육을 이용할 수 있는 경제적 여건이 된다고 생각해볼 수 있음(손문금, 2005). 그리고 만3세~12세 막내자녀의 경우 부모의 직업지위가 낮을수록 혼자 있거나 아동끼리 있는 비율이 높게 나타나고 있음

【표Ⅲ-4】 막내자녀 연령별 취업모의 직업별 주된 돌봄 유형

(단위 : %)

막내자녀 연령	구 분		직접 돌봄	조부모, 친인척	시설보육	유료가정 보육	혼자·아동 끼리, 기타	소계
	취업모 직업							
만 0~2세	관리, 전문직		30.0	34.2	29.7	5.9	0.2	100.0
	사무직		26.1	39.8	28.7	5.3	0.1	100.0
	판매, 서비스직		44.7	18.8	34.3	2.2	0.0	100.0
	기능, 단순노무직		57.9	13.8	26.9	1.3	0.2	100.0
만 3~5세	관리, 전문직		15.0	21.5	59.4	3.9	0.2	100.0
	사무직		10.7	23.7	63.0	2.2	0.4	100.0
	판매, 서비스직		27.9	13.6	57.0	1.1	0.5	100.0
	기능, 단순노무직		31.8	9.1	58.0	0.6	0.6	100.0
만 6~8세	관리, 전문직		20.5	16.8	58.7	2.3	1.8	100.0
	사무직		15.1	22.2	59.0	1.2	2.5	100.0
	판매, 서비스직		29.6	10.7	55.2	0.7	3.8	100.0
	기능, 단순노무직		29.6	6.3	61.1	0.0	3.1	100.0
만 9~12세	관리, 전문직		23.1	10.2	58.5	1.5	6.7	100.0
	사무직		17.5	10.1	65.9	0.5	6.0	100.0
	판매, 서비스직		26.5	6.9	60.1	0.1	6.4	100.0
	기능, 단순노무직		26.7	3.9	61.9	0.1	7.5	100.0

자료 : 통계청, 인구주택총조사(2010) 1% 원자료

19) 한국노동연구원원의 'KLI 비정규직 노동통계'(2011)를 보면, 비정규직의 직업별 구성은 관리·전문직 18.0%, 사무직 11.4%, 서비스·판매직 22.5%, 단순·기능직 48.1%를 보이고 있음

## 제 2 절 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 고용 현황

### 1. 산업·직업별 고용구조조사에 나타난 고용현황

#### □ 분석자료

- 한국고용정보원, 『산업·직업별 고용구조조사』원자료 분석
  - 돌봄서비스 일자리가 저임금근로와 장시간근로의 특징 뿐 아니라 정규직 비율이 낮고, 고용보험·산재보험의 비율이 낮다는 점은 기존 연구를 통해 밝혀짐(윤자영 외, 2011). 여기에서는 이러한 돌봄서비스 일자리 특성이 기관유형(공공부문, 법인·단체, 영리업체 등)에 따라 어떻게 다른지 좀 더 자세히 살펴보고자 함
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 고용 현황을 살펴보기 위해 한국고용정보원의 『산업·직업별 고용구조조사』원자료를 재분석함. 『산업·직업별 고용구조조사』는 2001년부터 전국 7만5천 가구의 15세 이상 취업자를 426개 직업세분류로 구분하고 임금, 근로시간, 근로형태, 근속년수 등을 조사하고 있음. 2009년의 경우 101,674명이 조사되었으며, 이 중 여성은 37,363명(36.8%)이 조사됨

#### □ 빠르게 증가하는 취업자 추이와 심화되는 여성일자리화 현상

- 돌봄서비스 직종에서 여성취업자 추이를 살펴보기 위해 직업세분류에서 간병인, 보육교사, 육아도우미, 가사도우미<sup>20)</sup> 등 4개 직종을 선택하여 2001년부터 2009년까지의 추이를 살펴봄. 본 연구에서 중점적으로 살펴보고자 하는 육아도우미(보육교사 포함) 취업자 수를 보면 2001년 42,347명에서 2009년 255,608명으로 증가하고 있다는 것을 알 수 있음. 보육도우미만 살펴보면 2007년 96,534명에서 2009년 80,007명으로 약간 감소하였으나, 2001년과 비교하면 빠르게 증가하고 있는 직종이라는 것을 알 수 있음. 그 외 간병인의 경우에도 2001년 5,471명에서 2009년 112,419명으로 20배 이상 증가하고 있으며, 가사도우미의 경우에도 2007년보다

20) 보육교사의 경우 전문직으로 분류될 수도 있으나, 2006년 이전에는 보육교사와 보육도우미의 직종이 분리되지 않고 '보육교사 및 보육사'로 조사됨. 또한 2006년 이전에는 '가사도우미' 직종이 '파출부 및 가사보조원'으로 조사되었음

2009년에 약간 감소하였으나, 2001년과 비교하면 증가하고 있다는 것을 알 수 있음

【표Ⅲ-5】 돌봄서비스 취업자 수(2001~2009)

(단위 : 명)

구분	2001	2003	2005	2007	2009
간병인	5,471	15,050	16,630	29,084	112,419
보육교사	42,347	107,245	124,998	134,001	175,600
육아도우미				96,534	80,007
가사도우미	53,815	67,576	52,802	104,735	90,613

자료 : 한국고용정보원(각 년도), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료

- 성별로 나누어 보면 2009년의 경우 육아도우미의 97.5%가 여성으로 여성일자리는 것을 알 수 있음. 특히 가사도우미의 경우 여성이 무려 99.8%를 차지하고, 간병인의 경우에도 여성의 비율이 96.7%로 여성비율이 높은 것을 알 수 있음
- 특히 간병인의 경우 2001년에는 남성의 비율이 8.6%였으나 시간이 지나면서 남성 비율이 2009년에는 3.3%까지 감소하여 여성일자리화 현상이 심화되고 있음. 보육교사와 육아도우미의 경우에도 2007년 남성의 비율이 각각 1.1%, 2.6% 정도였지만 2009년에는 0.7%와 2.5%로 감소하여 역시 여성일자리화 현상이 심화되고 있음

【표Ⅲ-6】 돌봄서비스 성별 취업자수(2001~2009)

(단위 : 명(%))

구분	2001		2003		2005		2007		2009	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성
간병인	4,999 (91.4)	471 (8.6)	14,156 (94.1)	893 (5.9)	15,966 (96.0)	664 (4.0)	28,319 (97.4)	765 (2.6)	108,708 (96.7)	3,710 (3.3)
보육교사	40,921 (96.6)	1,426 (3.4)	105,671 (98.5)	1,574 (1.5)	121,885 (97.5)	3,113 (2.5)	132,538 (98.9)	1,463 (1.1)	174,389 (99.3)	1,211 (0.7)
육아도우미							94,011 (97.4)	2,523 (2.6)	78,036 (97.5)	1,972 (2.5)
가사도우미	53,194 (98.9)	621 (1.2)	67,313 (99.6)	263 (0.4)	52,802 (100.0)	0 (0.0)	103,547 (98.9)	1,188 (1.1)	90,429 (99.8)	184 (0.2)
전체	99,114 (97.5)	2,519 (2.5)	187,140 (98.6)	2,731 (1.4)	190,653 (98.1)	3,777 (1.9)	358,415 (98.4)	5,940 (1.6)	451,563 (98.5)	7,078 (1.54)

주 : 돌봄서비스직은 OES 직업 세분류 기준임

자료 : 한국고용정보원(각 년도), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료



□ 정부 투·출연기관이나 법인·단체에 소속된 육아도우미는 12.3%에 불과

- 사업체별로 보면 육아도우미의 경우 민간회사 혹은 개인사업체에 소속된 경우가 49.1%로 가장 많고, 38.6%는 특정회사나 사업체에 소속되어 있지 않고 활동하는 경우임. 정부의 투자·출연기관이나 단체에서 활동하는 경우는 12.3%에 불과함. 다른 돌봄서비스 직종인 간병인의 경우에는 민간회사 혹은 개인사업체에 소속된 경우가 54.3%이고 법인단체에 소속된 경우는 23.3%이며, 가사도우미의 경우에는 특정회사나 사업체에 소속되어 있지 않은 경우가 52.3%로 가장 높게 나타남. 이는 간병인의 경우 파견업체나 병원에 소속되어 활동하기 때문이고 가사도우미의 경우에는 개별적으로 아름아름 주변의 소개로 일을 하고 있는 상황이 반영된 결과로 보임

【표Ⅲ-7】 사업체종류별 돌봄서비스 여성 종사자의 분포

(단위 : 명, %)

구분	민간회사 혹은 개인사업체	정부투자기관, 출연단체, 공사합동기관	법인단체	특정회사나 사업체에 소속되어 있지 않음, 기타	전체
전체	287,627	29,075	43,548	91,311	451,563
	63.7	6.4	9.6	20.2	100.0
간병인	58,992	10,766	25,344	13,607	108,708
	54.3	9.9	23.3	12.5	100.0
보육교사	155,749	7,533	10,827	280	174,389
	89.3	4.3	6.2	0.2	100.0
육아도우미	38,305	5,306	4,296	30,128	78,036
	49.1	6.8	5.5	38.6	100.0
가사도우미	34,581	5,470	3,081	47,296	90,429
	38.2	6.1	3.4	52.3	100.0

자료 : 한국고용정보원(2009), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료

□ 여성 육아도우미<sup>21)</sup>의 평균 연령이 53.1세, 법인·단체는 44.8세

- 『산업·직업별 고용구조조사』에 나타난 육아도우미의 연령별 취업자를 살펴보면, 40대가 22.8%, 50대가 34.4%이고 60세 이상이 30.7%이며 평균연령이 53.1세로 중·고령 여성들이 취업하고 있다는 것을 알 수 있음. 사업체 종류별로 보면 특정회사

21) ‘도우미’라는 표현을 본 연구에서 사용하지 않으나, 고용정보원 자료를 사용하였기에 이 부분의 일자리 명칭은 자료에 따름

사업체에 소속되지 않고 개별적으로 활동하는 보육도우미들의 평균연령이 56.4세에 이르러 평균연령이 다른 사업체에 소속된 경우보다 높은 것으로 나타남. 다음은 민간회사나 개인사업체에 소속된 보육도우미의 평균연령이 52.4세이고, 법인단체에 소속된 경우 평균연령이 44.8세로 가장 낮은 것으로 나타남

■ 표Ⅲ-8 ■ 여성 육아도우미의 연령별 사업체종류별 취업자

(단위 : 명, %, 세)

구 분		39세 이하	40대	50대	60세 이상	전체	평균연령
전 체		9,466	17,750	26,887	23,933	78,036	53.1
		12.1	22.8	34.4	30.7	100.0	
사업체 종류	민간회사나 개인사업체	6,574	8,319	11,809	11,602	38,305	52.4
		17.2	21.7	30.8	30.3	100.0	
	정부투자·출연기관	1,547	1,128	2,099	530	5,306	47.2
		29.2	21.3	39.6	10.0	100.0	
	법인단체	998	1,748	881	668	4,296	44.8
		23.3	40.7	20.5	15.6	100.0	
	특정회사나 사업체에 소속되지 않음	345	6,553	12,098	11,132	30,128	56.4
		1.2	21.8	40.2	37.0	100.0	

자료 : 한국고용정보원(2009), 『산업, 직업별 고용구조조사』원자료

### □ 여성 육아도우미의 절반인 51.2%가 중졸이하의 학력

- 육아도우미의 학력분포를 살펴보면 대졸이상의 비율은 2.9%에 불과하고, 전문대졸 비율이 6.1%임. 그리고 보육도우미의 절반정도인 51.2%의 여성이 중졸이하의 학력을 가지고 있는 것으로 나타남. 사업체 종류별로 나누어 살펴보면 특정회사 사업체에 소속되지 않은 경우 60.4%의 여성들이 중졸이하의 학력을 가지고 있고, 민간회사나 개인사업체에 소속된 보육도우미는 49.8%가 중졸이하의 학력을 가지고 있는 것으로 나타남. 이는 위에서 살펴보았듯이 이들의 연령이 높은 것과는 연관이 있는 것으로 보임. 반면 정부 투자·출연기관에 소속된 경우는 20.0%만이 중졸이하의 학력을 가지고 있었으며 전문대졸 이상도 22.5%에 이르고 있었음. 법인이나 단체에 소속된 경우에도 고졸 38.1%, 중졸이하 37.4%, 전문대졸 24.4%의 분포를 보이고 있음

【표Ⅲ-9】 여성 육아도우미의 학력별 사업체종류별 취업자

(단위 : 명, %, 년)

구 분		중졸이하	고졸	전문대졸	대졸이상	전체	평균 교육연수
전 체		39,844	31,078	4,744	2,269	78,036	10.8
		51.2	39.8	6.1	2.9	100.0	
사업체 종류	민간회사나 개인사업체	19,088	15,259	2,244	1,714	38,305	10.8
		49.8	39.8	5.9	4.5	100.0	
	정부투자·출연기관	1,059	3,053	950	243	5,306	11.9
		20.0	57.5	17.9	4.6	100.0	
	법인단체	1,608	1,638	1,050	0	4,296	11.5
		37.4	38.1	24.4	0.0	100.0	
	특정회사나 사업체에 소속되지 않음	18,189	11,127	500	311	30,128	10.3
		60.4	36.9	1.7	1.0	100.0	

자료 : 한국고용정보원(2009), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료

#### □ 법인·단체에 소속된 경우 상용근로자 비율이 높음

- 여성 육아도우미의 근로형태를 살펴보면 상용근로자로 일하고 있는 경우는 12.8%에 불과하고 임시근로자 48.9%와 고용·자영자 등의 형태가 30.7%에 이르고 있는 것으로 나타남. 사업체 종류별로 보면 정부투자·출연기관의 경우는 임시근로자 42.6%, 일용근로자 31.8%로 대부분 임시직이나 일용직으로 근무하는 형태를 보임. 반면 법인이나 단체의 경우에는 상용근로자가 50.2%에 이르러 다른 사업체에 소속된 경우보다 안정적 근로형태를 보임. 또한 민간회사나 개인사업체에 소속되었거나 특정회사나 사업체에 소속되지 않았다고 응답한 육아도우미들의 경우에는 임시직이나 고용·자영의 형태로 근로하고 있다는 응답비율이 높음



【표Ⅲ-10】 여성 육아도우미의 근로형태별 사업체종류별 취업자

(단위 : 명, %)

구 분		상용근로자	임시근로자	일용근로자	고용·자영 등	전체
전 체		9,986	37,175	5,919	23,956	78,036
		12.8	48.9	7.6	30.7	100.0
사업체 종류	민간회사나 개인사업체	5,489	18,392	1,063	13,361	38,305
		14.3	48.0	2.8	34.9	100.0
	정부투자·출연기관	1,360	2,258	1,686	0	5,306
		25.7	42.6	31.8	0.0	100.0
	법인단체	2,154	1,230	726	185	4,296
		50.2	28.6	16.9	4.3	100.0
	특정회사나 사업체에 소속되지 않음	981	16,294	2,442	1,041	30,128
		3.3	54.1	8.1	34.6	100.0

자료 : 한국고용정보원(2009), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료

### □ 여성 육아도우미의 월평균 임금이 68만원에 불과함

- 여성 육아도우미들은 주 평균 근로시간이 44.8시간이며, 월평균 근로일수는 22.4일인 것으로 나타나지만 월평균 임금은 68만 원 정도에 머무는 것으로 보임. 사업체 형태별로 보면 정부 투자·출연기관에 소속된 경우 주 평균 근로시간이 30.3시간과 월평균 근로일수가 20일로 가장 적은 것으로 나타남. 법인이나 단체에 소속된 경우는 주 평균 근로시간이 45.8시간이지만 월평균 임금이 91만 원 정도로 임금수준이 가장 높은 것으로 나타남. 하지만 특정회사나 사업체에 소속되지 않은 경우 주 평균 근로시간 47.7시간과 월평균 근로일수 23.3일로 가장 길게 나타나지만 월평균 임금은 68만 원 정도로 법인이나 단체에 소속된 경우와 비교됨

【표Ⅲ-11】 여성 육아도우미의 사업체종류별 주 평균 근로시간과 임금

구 분		주 평균 근로시간	월평균 근로일수	월평균 임금
전 체		44.8	22.4	67.8
사업체 종류	민간회사나 개인사업체	44.5	22.4	65.2
		30.3	20.0	69.2
	법인단체	45.8	19.1	90.8
		47.7	23.3	67.6

자료 : 한국고용정보원(2009), 『산업, 직업별 고용구조조사』 원자료



## 2. 기존연구에 나타난 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 조사 현황 및 종사자 근로 특성

### □ 영리부문과 비영리부문, 공식부문과 비공식부문 비교조사 자료 부재

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로현황에 대한 조사는 가사서비스나 간병서비스 종사자와 함께 일부로 조사되고 있음. 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자만을 대상으로 하는 경우는 여성가족부의 아이돌보미 사업에 초점을 둔 김선미 외(2010) 연구와 영리부문 베이비시터 사업에 초점을 둔 서문희 외(2007), 강일규 외(2008)의 연구, 비영리시민단체(YMCA) 돌봄서비스종사자에 대한 은수미 외(2011)의 연구가 있음. 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 초점을 두고 영리부문과 비영리부분, 공공부문과 민간부문 종사자의 근로실태를 비교하거나 기관(업체) 현황을 비교한 자료는 아직 없는 상황임

【표Ⅲ-12】 사회서비스 종사자의 근로현황에 대한 조사 현황

서명	저자	조사방법	조사대상 및 규모	주요조사내용
공공부문 돌봄서비스 실태조사	임정기 외 (2007)	설문조사	-여성노동자회 지부별 서비스 제공 대상자 1,137명 ·아이돌보미 81명 ·장애아동양육지원 23명 ·산모신생아도우미 60명 ·노인돌보미 124명 ·중증장애인활동보조 60명 ·자활근로간병사업 154명 ·복권기금가사간병도우미 311명 ·가사간병서비스 154명 ·기타 170명	-인적사항, 근무실태, 교육 및 지원체계, 서비스 활동 만족도 등
한국 베이비시터 실태파악 및 관리방안 연구	서문희 외 (2007)	설문조사	-베이비시터회사 93개소	-일반현황, 서비스 내용 및 이용료, 비상시 사후관리 방법, 회원제 운영여부, 베이비시터 선호기준, 교육 및 관리방법, 관련업체간 교류 필요성 등
			-베이비시터 385명	-일반특성, 교육, 활동빈도, 활동동기, 적정수당 만족도
			-베이비시터 이용부모 280명	-부모특성, 이용아동 특성, 이용빈도, 이용형태, 이용이유, 시터 선택기준, 서비스 만족도 등
아동돌봄 도우미 인력 현황 및 관리 방안	강일규 외 (2008)	설문조사	-전국아동돌봄도우미 업체 50개소	-업체 일반현황, 종사자의 일반 특성, 서비스 수요, 종사자 모집방법·자격사항·교육훈련, 업체 서비스 제공 현황 등
			-아동돌봄도우미 100명	-활동상황, 교육에 대한 평가 및 만족도, 활동만족도 및 애로사항 등

서명	저자	조사방법	조사대상 및 규모	주요조사내용
사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제II: 여성인력 공급 활성화	민현주 외 (2009)	설문조사	-재가보육일자리 여성근로자 966명 -가사서비스종사자 867명 -간병서비스종사자 1,256명	-근로실태, 취업경험, 일자리에 대한 요구, 기관에 대한 평가, 인구학적 배경, 일자리에 대한 평가, 알선업체에 대한 평가 등
사회서비스 인력 선진화 방안 연구	박세경 외 (2009)	설문조사	-전국사회서비스 전자 바우처 사업기관 718개소 종사자 대상, 1500명(아이돌보미서비스 109명)	-구직과정, 제공서비스, 근로조건, 교육·훈련 및 자격제도 관련사항, 일자리 만족도, 취업경력 및 다른 일 여부, 일자리 특성, 개인정보 등
		FGI	-사회서비스 전자바우처 사업 참여기관 관리자 및 도우미 9명	-해당기관 현황, 바우처사업 현황, 인사노무관리, 노동과정관리, 임금 및 근로조건, 복지후생, 기타
사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제III: 일자리 제도화	오은진 외 (2009)	설문조사	-수도권 중심 지역별 시설기관 수를 고려한 1,000명 ·요양보호사 500명 ·간병인 200명 ·아이돌보미 300명	-인적사항, 직전 직업경험, 자격증, 현재 일자리 고용현황, 직무의 전문화에 대한 의견, 직무교육, 교육과정
		FGI	-기관 담당자 및 종사자 16명 ·요양보호사(재가센터2명, 요양시설2명) ·간병인(노인병원 3명, 일반병원 4명) ·아이돌보미(건강가정지원센터5명)	-취업경로, 고용현황, 근로환경 및 처우, 서비스 제공 관련, 교육훈련, 개선방안
경기도 사회서비스 여성일자리 활성화 방안 연구	손기영 외 (2009)	FGI	-여성교육훈련기관 실무자 및 돌봄 및 교육 분야 일자리사업 실무자 14명	-관련 사업 현황, 사회적 일자리 사업 수행의 어려움, 향후 전망 및 희망 등
자녀양육 지원사업 개선방안 -아이돌보미 지원사업을 중심으로-	김선미 외 (2010)	설문조사 (아이돌보미지원사업 서비스 만족도조사)	-2008년: 아이돌보미 1,209명, 서비스 이용자 988가정 -2009년: 아이돌보미 2,435명, 서비스 이용자 3,721가정, 사업담당자 259명 -2010년: 아이돌보미 3,661명, 서비스이용자 5,491명, 사업담당자 281명	-서비스이용자:서비스이용가정의 특성, 제공받는 서비스 내용·시간·이용요금 부담정도·이용사유, 타기관 비교 아이돌보미만족도 등 -서비스공급자:아이돌보미 규모 및 특성, 주당평균활동시간, 희망활동시간, 임금현황 및 만족도, 활동의 어려움 등 -사업담당자: 담당자 특성, 사업담당기관의 규모 및 근무여건 등
		FGI	-건강가정지원센터 센터장, 팀장, 팀원, 아이돌보미, 보육사 등 24명	-사업현황, 사업의 문제점 및 어려움, 사업기관 관리자의 역할 등
		심층면접	-건강가정지원센터 센터장, 사무국장, 팀장, 팀원, 아이돌보미, 공무원, YWCA 담당부장 및 보조인력 등 24명	

서명	저자	조사방법	조사대상 및 규모	주요조사내용
돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(1)	윤자영 외 (2011)	설문조사	-간병 비공식부문 227명, 공식부문(사회적기업) 80명 -보육 비공식부문 76명, 공식부문 58명 -가사 비공식부문 488명, 공식부문 67명	-일반현황, 직업이력, 노동실태, 노동자 성과 자기인식, 고충과 욕구 등
		심층면접	-가사서비스노동자 10명 -간병사 10명 -보육서비스노동자 10명	-개인배경 및 가족환경, 수입현황, 노동 동기, 취업경로, 직업훈련, 노동과정, 일하면서 겪는 애로사항, 고객과의 관계, 알선업체 역할 및 평가 등
한국 YWCA 돌봄사업	은수미 외 (2011)	심층면접	-23개 지역본부 '돌봄과 살림' (간병, 산모, 아기 등) 실무자	-사업목적 및 평가, 조직체계, 사업대상·규모·연혁 등 -돌보미 및 실무자 현황, 서비스 관리자의 임금 및 노동조건 등

## □ 기존 연구에 나타난 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로 특성

- 영유아 및 아동의 연령에 따라 부모들이 원하는 종사자 자격이 다름
  - 기존연구에서 3세 이하의 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자를 선택하는 기준으로 부모들은 '인성' 과 '양육경험'을 매우 중요시 생각하고, '교양', '학력' 및 '연령' 에 대한 고려는 낮게 나타남. 반면 3세 이상의 자녀에 대한 돌봄서비스 종사자에 대한 수요는 교육과 보육을 함께 수행할 수 있는 종사자를 필요로 하는 것으로 파악되고 있음(윤자영 외, 2011; 김선미 외, 2010; 오은진 외, 2010; 강일규 외, 2008; 서문희 외, 2007)
- 영리업체 종사자의 열악한 근로환경
  - 윤자영 외(2011)는 영리업체 종사자들의 생계유지에 대한 부담과 절박한 일자리에 대한 요구가 정부재정이 투입되는 아이돌보미 사업이나 사회적 기업 종사자들보다 높다고 파악함. 반면 최저임금 보장이나 4대 보험 가입 정도 등은 정부재정 투입사업이 더욱 낫다는 것임. 따라서 종사자들에 대한 지원과 사회안전망 지원이 가능한 부분에는 여전히 이를 감당할 수 있는 정도의 종사자들이 주로 진입하게 되고, 생계유지 등 더욱 절박한 이유로 더 많은 지원과 사회안전망이 필요한 종사자들의 경우에는 이러한 혜택을 적게 받고 있다고 분석함
- 사적으로 진행되는 고용정보 취합 및 취업 경로
  - 종사자들이 현재 일자리로 취업하게 된 경로는 대부분 '지인의 소개', '직업교육훈련기관 소개', '인터넷이나 광고를 통해' 등의 비율이 높아 고용정보를 취합하는 방식

과 경로가 매우 사적으로 진행된다는 특징이 있음. 이에 대부분의 연구에서 공식적인 구인, 구직 정보를 얻기 힘들다는 관리체계의 문제점을 지적하면서, 이러한 시스템을 구축하여 제공할 것을 제안하고 있음(김선미, 2010, 오은진 외, 2010)

- 기관 유형에 따른 회비, 수수료 등 종사자 연계방식에 큰 차이
  - 정부 재정이 투입되는 아이돌보미, 비영리시민단체의 종사자는 회원 형태로 존재하고, 영리업체의 경우에는 회원과 비회원이 함께 존재함. 하지만 각 기관에 회원 가입하기 위해 지불하는 회비에는 차이가 있음. 아이돌보미의 경우 회비와 수수료가 전혀 없지만, 비영리시민단체의 경우에는 가입회비와 월회비가 3만원내외로 책정되어 있음. 하지만 영리업체보다 적은 편이고, 수수료가 없음. 반면 영리업체의 경우에는 연회비는 5~10만원내외로 책정되어 있고, 알선료에 해당하는 수수료는 대다수의 업체들이 이용자로부터 업체로 입금을 받고, 입금된 금액의 10%정도를 수수료로 제하고 나머지 비용을 종사자에게 입금하는 절차로 이루어지고 있었음(서문희 외, 2007)
- 종사자와 이용자 간 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 기관은 비영리시민단체와 공공부문으로 나타남
  - 영리업체의 경우 일자리를 연결하고 알선료를 받는 단순 알선형이 많은 것으로 파악됨. 이에 이용자와 종사자 간에 충분한 정보가 없어서 서로 알아서 가늠하고 판단해야하므로, 종사자 스스로 모든 것을 판단하고 대응해야하는 부담감이 비영리기관에 비해 훨씬 크다고 지적됨. 반면 비영리시민단체 및 아이돌보미 지원사업의 경우에는 이용자와 종사자 양방에 많은 정보를 제공하고, 월례회 및 정기모임 등을 통하여 종사자끼리 이용자에 대한 정보를 교환할 수 있도록 하므로 이용자-종사자 쌍방에 모두 신뢰할 만한 고용의 기회를 제공하고 있다고 평가함(윤자영 외, 2011)
- 근로조건 중 임금에 대한 불만이 가장 크게 나타남
  - 종사자들의 근로활동에 대한 불만족의 가장 큰 요인은 저임금으로 나타남(강일규 외, 2008). 또한 경력이 높아질수록 임금에 대해 적절하지 않다고 응답하는 비율이 높아지고 있었음(김선미, 2010). 이외 4대 보험에 대한 가입률도 기존 조사에서 10%내외로 나타나 사회적 보호를 받지 못하는 비공식 고용의 성격을 그대로 드러내고 있었음. 하지만 종사자들의 보험가입희망비율은 고용보험의 경우 70~80% 정도로 높게 나타나고 있음(최영미 외, 2011)

- 직무에 대한 높은 만족과 근로조건에 대한 낮은 만족의 공존 현상
  - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자들은 직무에 대한 상당한 수준의 만족도를 공통적으로 보이고 있음. 만족의 주요인으로는 ‘아이가 좋아서’, ‘보람 있는 일이라서’, ‘적성과 흥미에 맞아서’ 등으로 나타남. 하지만 ‘낮은 임금’과 ‘추가적인 가사 및 잡무 요구’에 대해서는 직무의 불만족사항으로 지적하고 있음(윤자영 외, 2011; 김선미, 2010; 강일규 외, 2008; 서문희 외, 2007).

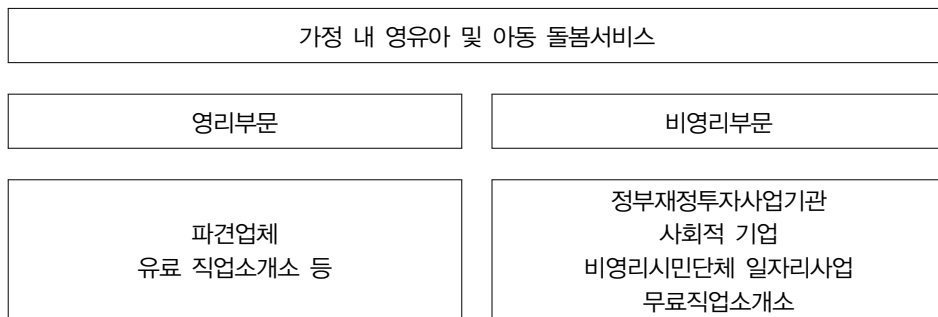
### 3. 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 및 종사자 관리 현황

#### 1) 돌봄서비스 제공기관 현황

##### □ 돌봄서비스 제공기관의 유형

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관은 크게 영리부문과 비영리부문으로 나눌 수 있음. 영리부문과 비영리부문의 구분은 서비스 제공 기관이나 단체, 업체가 영리를 목적으로 하는가 아닌가에 따라 구분함. 돌봄서비스 제공기관에서 영리부문은 유료직업소개소, 파견업체 등으로 나타나고, 비영리부분은 정부나 시민단체의 일자리사업, 사회적 기업, 무료직업소개소 등으로 나타날 것임<sup>22)</sup>

■ 그림Ⅲ-4 ■ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 유형



22) 이러한 구분 외에 공식부문과 비공식부문으로 기관유형을 나누어볼 수 있음. 윤자영 외(2011)는 ‘법이 관할하지 못하는 노동자, 곧 법에 규정된 고용계약관계가 아니라는 이유로 법적 보호를 전혀 받지 못하는 노동자를 비공식부문 노동자’로 규정함. 그리고 돌봄서비스 종사자가 공식부문과 비공식부문 시장에서 나타나는 구체적인 모습은 공식부문은 ‘사회적기업, 파견용역업체, 정부의 재정투자사업기관 등에 정식으로 고용된 직원’으로, 비공식부문은 ‘유·무료 직업소개소, 비영리시민단체 등을 통해 알선 방식으로 서비스를 제공하는 회원’으로 나타난다고 함

- 특이점으로 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 경우 파견업체가 없는 것으로 파악됨. 「파견근로자보호 등에 관한 법률」에 의하면 ‘근로자 파견’이라 함은 ‘파견사업주가 근로자를 고용한 후 그 고용관계를 유지하면서 근로자파견계약의 내용에 따라 사용사업주의 지휘·명령을 받아 사용사업주를 위한 근로에 종사하게 하는 것을 말한다’라고 규정하고 있음. 따라서 파견업체는 사용사업주와 ‘근로자파견계약’을 서면으로 체결하여야 하고(제20조), 근로자와 고용계약서를 작성하여야 함(제2조)
- 현재 우리 사회에서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 영리업체 중, 종사자와 근로계약서를 작성하거나 아동 부모와 ‘근로자 파견계약’을 체결하는 경우는 없는 것으로 파악됨

□ 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 현황

- 서울지역에서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 기관은 공공재정이 투입되어 운영되는 25개 자치구 아이돌보미 지원 사업 기관, 비영리 시민단체들이 중심이 되어 여성일자리와 아동복지를 위해 사회적 기업이나 무료직업소개의 형태로 운영되는 비영리시민단체 및 여성인력개발기관, 그리고 유료직업소개소의 형태를 가지는 영리부문으로 구분하여 볼 수 있음. 이 중에서 서울시 여성인력개발기관은 여성발전센터 및 여성인력개발센터 총20개소로, 이중 16개 기관이 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 교육을 실시한다고 응답함. 또한 이들은 자체적으로 서비스 종사자와 이용자를 연계하기도 하지만 이는 소수이고, 영리업체 관리자를 교육강사로 활용하고 이후 교육수료생을 영리업체 종사자로 연계하기도 함
- 서울지역에서 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하고 있는 공공부문, 비영리 시민단체부문, 영리부문 기관은 다음 ■ 표Ⅲ-13 ■ 과 같이 파악됨

【표Ⅲ-13】 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 현황

구분	공공부문_아이돌보미	비영리시민단체	영리업체	여성인력개발기관
기관명	-서비스 지원기관 ·서울시건강가정지원센터 (양성교육, 보수교육, 홍보 등) ·종로새로일하기지원센터 (양성교육)  -서비스 제공기관 ·자치구건강가정지원센터(24) 및 보육정보센터(1)	-전국가정관리사협회 여성노동자회 홀닥터 (서울지부, 서울서부지부) -YMCA서울아가야 (2011년까지 고용노동부 사회적기업) -서울YWCA 아기돌보논이 -(사)전국실업극복연대 우령각시(고용노동부 예비사회적기업) -자광재단 강남스니어클럽 I care(2011년까지 서울형사회적기업) ※교육은 기관별 자체실시	-총7개소 ·인터넷 검색 ·서울지역에 주소지를 두고 홈페이지를 가진 업체  -교육 및 학습 전문업체, 돌봄기능 특화 업체, 돌봄과 가사 병행업체로 구분됨  ※여성인력개발기관과 연계 종사자 수급(12개소)+자체인력모집	-여성발전센터 및 여성인력개발센터 총20개소 ·교육기관: 16개소(중부, 영등포, 노원, 여성능력개발원 제외)  ·영리업체연계: 16개소(상동)  ·서비스 직접연계: 7개소(서부, 북부, 남부, 동작, 관악, 중랑, 은평)
종사자(2011)	-양성교육: 560명 -보수교육: 883명 -시간제: 1,484명 -종일제: 140명	-홀닥터 12명(종일제), 서울아가야 39명, 아기돌보논이 230명(종일제), 우령각시 6명, 자광재단 13명	-파악불가 -업체별 10~150여명까지 다양함	-양성교육: 1,756명 -직접연계: 118명 -영리업체 연계: 732명

※유료 인력소개업체 및 개인활동자 제외, 여성인력개발기관의 경우 종사자 연계인원이 과소집계되었을 수 있음

※비영리시민단체로 시니어클럽(종로, 도봉, 관악)이나 복지관에서 일자리사업 다수 진행

## □ 다양한 기관에 의한 산발적·비체계적 서비스 공급에 대한 관리 필요

- 영유아 및 아동 돌봄에 대한 서비스의 수요 및 종사자가 증가하고 있는 것과 다르게 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스는 정부, 비영리시민단체, 여성인력개발기관, 복지관, 영리업체 등에 의해 산발적이고 비체계적으로 공급되고 있음
- 따라서 현장에서 자연발생적으로 이루어지고 있는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 공급을 어떻게 조직적으로 관리할 것인가, 어떻게 공식화시킬 것인지, 공식적인 서비스 전달체계를 어떻게 만들어 갈 것인지에 대한 고민이 필요한 시점이라고 할 수 있음

## 2) 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리 현황

### (1) 공공부문: 아이돌보미 지원사업

#### □ 아이돌보미 지원사업 개요

- 여성가족부는 ‘건강가정기본법’에 근거를 두고 2006년부터 아이돌보미 지원사업을



실시하고 있음. 가정 내 아이돌봄서비스 지원은 가족 내에서 이루어지던 아동 대상 대인 돌봄서비스에 대한 국가의 지원이라고 할 수 있음. 주요 서비스 전달기관은 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 보육정보센터, 여성인력개발센터, 자활센터, YMCA·YWCA, 복지관 등을 통해 제공됨(2011년, 여성가족부)

- 아이돌보미 지원사업은 취업부모의 개별양육을 지원하는 것 뿐 아니라 경력단절 여성의 일자리 창출이라는 두 가지 목적을 가지고 있음. 서비스 종류는 크게 시간제와 종일제 돌봄으로 나뉘고 서울지역의 경우 현재 기관 당 전담인력으로 평균 1.76명, 보조 인력으로 평균 0.92명의 서비스 관리자가 배치되어 있음. 서울지역의 경우 24개 자치구의 경우 건강가정지원센터에서 서비스를 제공하고 있으며, 노원구의 경우에는 보육정보센터에서 서비스를 제공하고 있는 상황임
- 서비스 제공 대상은 저소득 취업부모와 맞벌이가정 우선지원으로 소득수준에 따라 정부지원금에 차등을 두고 있음. 저소득층을 정부가 지원하고 있다는 점에서 비영리시민단체나 영리업체의 서비스 대상과 차별화된다고 할 수 있으나, 일반가정의 경우에도 이용요금을 지불하면 서비스를 이용할 수 있도록 설계됨

■ 표Ⅲ-14 ■ 아이돌보미 지원사업 개요

구 분		내 용
서비스 목적		-취업부모의 양육부담 경감 및 개별양육희망수요에 탄력적 대응 -경력단절 중장년 여성의 고용증진
서비스 종류	시간제 돌봄서비스	생후3개월~12세이하 아동
	종일제 돌봄서비스	생후3개월~12개월이하, 하루6시간, 월120시간 이상
	기관파견 돌봄서비스	보육시설, 어린이집, 유치원 등에서 돌봄노동이 집중되는 일정 시간
서비스 제공 기관		-대상: 25개 자치구 건강가정지원센터 및 보육정보센터 -서비스 제공기관 지정·재지정에 매년 말 실시되는 서비스 제공기관 평가결과 반영
역할	서비스 제공기관	지원대상 가정 소득기준 확인, 돌보미 모집·심사·면접, 돌보미 연계·관리, 사업실적 보고 및 돌보미 급여지급
	광역거점기관	아이돌보미 보수교육, 현장실습, DB관리, 아이돌보미 서비스 만족도 조사 및 서비스 제공기관 평가 참여, 사업홍보 등
	한국건강가정진흥원	아이돌보미 양성 및 보수교육 교재 개발, 사업담당자 교육, 사업평가, 회원관리 프로그램 유지·보수
담당 인력	기본	전담인력 1명, 보조인력 1명
	서울지역	자치구 전담인력 44명, 보조인력 23명, 총66명, 1기관 당 평균 2.64명 배치

구 분		내 용																							
서비스 요금 및 시간	시간제돌봄 서비스	-기본요금																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>유형</th> <th>이용단가</th> <th>정부지원</th> <th>본인부담</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>가형(평균소득50%이하)</td> <td>5,000원</td> <td>4,000원</td> <td>1,000원</td> </tr> <tr> <td>나형(평균소득50~70%이하)</td> <td>5,000원</td> <td>2,000원</td> <td>3,000원</td> </tr> <tr> <td>다형(평균소득70~100%이하)</td> <td>5,000원</td> <td>1,000원</td> <td>4,000원</td> </tr> <tr> <td>라형(평균소득100%초과)</td> <td>5,000원</td> <td>0</td> <td>5,000원</td> </tr> </tbody> </table>	유형	이용단가	정부지원	본인부담	가형(평균소득50%이하)	5,000원	4,000원	1,000원	나형(평균소득50~70%이하)	5,000원	2,000원	3,000원	다형(평균소득70~100%이하)	5,000원	1,000원	4,000원	라형(평균소득100%초과)	5,000원	0	5,000원			
	유형	이용단가	정부지원	본인부담																					
가형(평균소득50%이하)	5,000원	4,000원	1,000원																						
나형(평균소득50~70%이하)	5,000원	2,000원	3,000원																						
다형(평균소득70~100%이하)	5,000원	1,000원	4,000원																						
라형(평균소득100%초과)	5,000원	0	5,000원																						
	-심야(오후9시~오전8시), 주말 이용 시 시간당 1천원 할증요금 적용 -2명이상 돌봄수당: 1명 돌봄수당+(아동수×2,500원) -연480시간 한도 이용, 맞벌이가정·취업한부모·다자녀가구 등은 720시간 지원 가능, 입증이 곤란한 경우 연240시간																								
	종일제 돌봄서비스	-기본요금																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>이용 단가</th> <th>정부지원 (월200시간기준)</th> <th>본인 부담</th> <th>소득기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100만원</td> <td>70만원</td> <td>30만원</td> <td>소득하위 40%이하(4인기준215만원)</td> </tr> <tr> <td>100만원</td> <td>60만원</td> <td>40만원</td> <td>소득하위 40~50%이하(4인기준293만원)</td> </tr> <tr> <td>100만원</td> <td>50만원</td> <td>50만원</td> <td>소득하위 50~60%이하(4인기준376만원)</td> </tr> <tr> <td>100만원</td> <td>40만원</td> <td>60만원</td> <td>소득하위 60%초과</td> </tr> </tbody> </table>	이용 단가	정부지원 (월200시간기준)	본인 부담	소득기준	100만원	70만원	30만원	소득하위 40%이하(4인기준215만원)	100만원	60만원	40만원	소득하위 40~50%이하(4인기준293만원)	100만원	50만원	50만원	소득하위 50~60%이하(4인기준376만원)	100만원	40만원	60만원	소득하위 60%초과			
이용 단가	정부지원 (월200시간기준)	본인 부담	소득기준																						
100만원	70만원	30만원	소득하위 40%이하(4인기준215만원)																						
100만원	60만원	40만원	소득하위 40~50%이하(4인기준293만원)																						
100만원	50만원	50만원	소득하위 50~60%이하(4인기준376만원)																						
100만원	40만원	60만원	소득하위 60%초과																						
		-최대 월240시간 지원																							
	기관파견 돌봄서비스	10,000원(교통비기관부담), 돌봄 최대아동 0~2세 3명, 3~12세 5명																							

자료 : 2012년 아이돌봄지원사업 안내, 여성가족부

## □ 아이돌보미의 관리 현황

### ○ 신청서류

- 아이돌보미 활동 신청자는 기본적인 서류 이외에 아이의 건강에 영향을 미칠 수 있는 전염성 질환 검사를 포함한 건강진단서와 범죄경력증명서를 제출하도록 되어 있음. 또한 종일제 종사자의 경우에는 정신병력조회동의서도 제출하고 있음. 타 기관에서 범죄경력증명서나 정신병력조회동의서 등을 제출받지 못하고 있는 것과 다르게 공공기관인 만큼 종사자에 대한 관리가 엄격하다고 할 수 있음

### ○ 모니터링

- 사회적 서비스에 대한 품질관리는 서비스 제공인력에 대한 관리와 서비스 제공기관 관리로 나눌 수 있음. 특히 개별 파견돌보미들의 경우 서비스 제공과정이 실시간으로 모니터링 되기 어려우며 따라서 표준적 품질관리의 틀로 서비스 제공과정을 감독하거나 통제할 수 있는 가능성이 현저히 낮아짐. 이에 개별파견돌보미들의 개인적 역량이나 전문성, 태도 등에 따라 서비스 품질의 편차가 여타의 시설서비스

에 비해 커질 수밖에 없음. 아이돌보미 지원사업의 경우 시간제 돌봄서비스에 대해서는 이용가정을 대상으로 전화모니터링이 이루어지고 있으며, 종일제 돌봄서비스에 대해서는 돌보미매니저에 의해 월1회이상 전화모니터링 및 현장점검이 이루어지고 있음

○ 양성교육 및 보수교육

- 공공부문 신규 종사자들은 서울시건강가정지원센터에서 교육을 받으며, 이론교육 80시간(기본소양 30시간+아동 발달단계별 서비스 50시간)+현장실습 10시간이 의무임. 이 중 현장실습 교육은 기존 돌보미 가정에 파견된 경력자와 1대1 멘토링 방식으로 운영되며, 세부 운영 방식은 센터별 지침에 따라 차이를 보이고 있는 것으로 나타남. 보수교육은 총30시간이며, 20시간은 집합교육으로 서울시건강가정지원센터에서 제공하며, 10시간은 서비스제공기관에서 개별실시함. 양성교육 및 보수교육비는 모두 무료임

Ⅲ 표Ⅲ-15 Ⅰ 아이돌보미에 대한 관리

구 분		아이돌보미		
신청 서류	-활동신청서, 아이돌보미 양성교육 감면대상 확인서류(관련자격증 사본 또는 교육이수 확인서), 주민등록등본 -건강진단서(부, B형간염 등 전염성질환검사 포함(면접통과 후 제출)) -범죄경력증명서 -(영아종일제돌봄활동희망자)정신병력조회동의서			
서비스 연계 방법	시간제 돌봄서비스	-회원신청 및 접수 → 소득 및 가구원수 확인 → 가정방문 및 상담조사(아이돌보미 위임가능) → 결정 및 통지 → 서비스신청 → 본인부담금선입금 → 아이돌보미연계 → 서비스 실시 → 정산 및 아이돌보미 급여지급(활동일지를 활동비 청구로 간주) → 모니터링, 불시점검		
	종일제 돌봄서비스	-회원신청 및 접수 → 대상가정여부 및 소득유형판별 → 방문 및 상담 조사 → 결정통지 → 아이돌보미면접 → 본인부담액선입금 → 서비스연계 → 모니터링		
모집 방법	-서류심사 → 면접(60점이상) → 활동서약서작성 → 6개월 이내 50시간 의무 활동 -자격과 자질, 인성, 능력, 건강 등			
자격 기준	-신체건강하고 정신상태 양호한 만65세 이하 희망자(재면접을 통해 최대 만70세까지 활동 가능)			
교육	-총80시간 교육, 현장실습 10시간 포함 (활동 중인 돌보미와 2인조로)			
	대상구분		교육시간	교육기관
	아이돌보미 활동희망자(서비스제공기관 면접통과자)		80시간	시도지정양성
	자격증소지자(서비스제공기관 면접통과자)		30시간	교육기관
'12년 새로일하기센터의 직업훈련과정 중 아이돌보미 필수과목 연계과정 이수자, 활동중지원돌보미		현장실습 10시간	새로일하기센터	
-양성교육과정 및 현장실습을 수료한 자에 한해 아이돌보미 등록 후 활동 -자격증: 보육교사, 유치원교사, 간호사, 초등학교 정교사, 장애아 관련 특수교육 및 재활교육 전공자, 특수교사 등 -출석율 80%이상자				

구분	아이돌보미		
교육비	-무료(교육참여시 10만원 교육비 납부 후 의무활동시간(50시간) 이수후 납부금액 환급조치 -1인당 교육비: 30~40만원 책정(자격증 소지자 15만원 이내책정) 지원		
교육기관	-직업교육능력과 경험이 있는 공공기관 및 비영리 단체로 교육운영에 필요한 시설을 갖춘 기관 -현재 종로새로일하기지원센터, 서울시건강가정지원센터에서 진행		
보수교육	-총30시간: 집합교육 20시간(보수교육기관), 서비스 제공기관 10시간 -교육 시기는 탄력적 운영, 종사자가 보수교육과정 선택가능 -보수교육과정		
		대상구분	교육시간
		학동기아동 돌봄교육 이수 희망자	20시간
		영아돌봄특화교육 이수 희망자	20시간
	개별보수교육과정	10시간	서비스제공기관
보수교육비	-집합교육: 서비스 제공기관에 배정된 사업비에서 위탁한 인원만큼 1인당 10만원 이내 실비 지급 -개별교육: 1인당 5만원 이내		
모니터링	시간제 돌봄서비스	-대상: 신규이용가정, 돌보미 교체 이용가정 필수, 그 외 가정 중 10%무작위 추출 분기별 시행 -돌보미 양육지도 및 현장관리: 필요시 불시점검 가능	
	종일제 돌봄서비스	-서비스 연계 후 돌보미매니저(매월 1회) 현장 점검 및 매월 1회 이상 이용자 대상 전화 모니터링 -돌보미매니저에게 1회/3만원 수당지급	
활동일지 작성	-1개월 단위로 사업관리시스템, 서비스제공기관방문, 이메일 등으로 매월 말일까지 제출 -활동일지는 이용가정에 고지		

## □ 아이돌보미 근로조건

- 아이돌보미의 서비스 제공 내용은 가사활동을 제외한 기본적 돌봄서비스 제공임. 이유식을 제공한다고 할지라도 부모가 이유식을 만들어 놓은 상태에서 데워서 아이에게 제공하는 정도라고 할 수 있음. 서비스 장소는 기본적으로 이용자의 가정에서 제공하여야 하며, 장기활동장려지원금과 교통비가 제공되고 있음. 또한 국민연금, 건강보험, 고용보험의 경우 월 60시간 미만 종사자의 경우 제외될 수 있도록 하고 있음

【표Ⅲ-16】 아이돌보미 근로조건

구분	아이돌보미
서비스내용 (직무)	<p>&lt;시간제돌봄서비스&gt; -기본돌봄서비스: 아동의 안전한 보호 및 돌봄업무 수행(임시보육, 놀이 활동, 식사 및 간식 챙겨주기, 보육 시설·학교·학원 등·하원, 신변보호처리, 숙제점검, 준비물보조 등 아동의 학습보조, 가사활동은 제외)</p> <p>&lt;영아 종일제 돌봄서비스&gt; -이유식, 젓병소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등), 가사활동은 제외</p>

구 분	아이돌보미
서비스 장소	-이용자 가정 원칙(합의 시 돌보미 가정 가능하며, 서비스 제공기관에 고지)
활동 장려	-2년 이상 경력자에 대해 활동지원금 지급(교통비 제외 10% 가산) -영아종일제 장기돌봄 활동지원금: 장기근속을 장려하기 위해 3개월 이상 한 가정에 종일제 근무 시 월 10만원 활동지원금 추가지원(1일 최소 6시간 이상근무조건) -교통비는 별도지급하지 않으나, 예외적 조건 해당 시 정부 지원함(4시간이하 서비스 제공, 건강보험료 경감대상 도서·벽지지역)
보험	-국민연금, 건강보험, 고용보험 월 60시간 미만인 근로자 적용 제외 -산재보험: 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험 대상 -배상보험: 서비스제공기관에서 의무적으로 가입 -상해보험: 4대 보험으로 갈음하되, 4대 보험 대상자가 아닌 경우에는 제공기관에서 별도보상대책 마련

### □ 아이돌보미의 근로 현황

- 서울시 아이돌보미 양성교육은 이전에 서울시건강가정지원센터에서만 운영하였으나, 2011년부터 종로 새로일하기지원센터에서도 실시하였음. 2011년에는 서울지역 아이돌보미 양성교육 수료자가 560명으로 각 년도마다 서비스 공급을 고려하여 필요한 인력을 교육하고 있음. 보수교육은 서울시건강가정지원센터에서 실시하고 있으며, 2011년에 883명이 보수교육을 수료하였음. 또한 2011년 아이돌보미로 활동한 실 활동자수는 1,484명이고, 종일제 아이돌보미로 활동한 실 활동자수는 140명(시간제 돌봄서비스 중복 제공자 87명 포함)임
- 서울지역에서 활동하고 있는 시간제 아이돌보미의 인적 현황을 살펴보면 모두 여성으로 1명을 제외하고는 대한민국 국적을 가지고 있는 것으로 나타남. 연령은 50대가 62.4%로 가장 많고 다음은 40대 23.7%, 60세 이상 12.9%의 순이며, 학력은 고졸이 61.8%로 가장 많지만 전문대졸 이상자도 26.7%에 이르는 것으로 나타남

【표Ⅲ-17】 2011년 서울지역 시간제 아이돌보미 인구구성 현황(12월)

(단위 : 명(%))

구 분	내 용				
	여성		남성	합계	
성별	1,469(100.0)		0(0.0)	1,469(100.0)	
연령	39세 이하	40~49세	50~59세	60세 이상	합계
	16(1.1)	348(23.7)	916(62.4)	189(12.9)	1,469(100.0)
학력	중졸	고졸	전문대졸	대졸이상	합계
	169(11.5)	908(61.8)	156(10.6)	236(16.1)	1,469(100.0)

자료 : 서울시건강가정지원센터 내부자료(2011)

○ 임금 및 보험가입 현황

- 종일제 아이돌보미의 경우 전수가 4대 보험에 가입되어 있음. 하지만 서울지역 아이돌보미 전체의 보험가입 정도는 고용보험 8.2%, 건강보험과 산재보험 8.1%, 국민연금 7.4%만이 가입되어 있는 것으로 나타남
- 임금의 경우에도 시간제 종사자의 경우 월평균 임금이 60만 원 이하인 경우가 36.8%에 이르고, 60~80만원 12.1%, 80~100만원 14.6%, 100만원 초과인 경우는 36.6%임. 종일제 종사자의 경우에도 월평균 임금이 80만원 미만인 경우가 15.0%에 이르고, 120만원을 초과하는 경우는 22.9%임

【표Ⅲ-18】 2011년 서울지역 아이돌보미 임금 및 보험가입 현황

구 분		내 용				
보험가입자		국민연금	건강보험	고용보험	산재보험	전체
		108(7.4)	119(8.1)	120(8.2)	119(8.1)	1,469명(100.0)
임금	시간제	60만원 이하	60~80만원	80~100만원	100만원 초과	전체
		476(36.8)	156(12.1)	189(14.6)	473(36.6)	1,294명(100.0)
	종일제	80만원 미만	80~100만원 이하	100~120만원 이하	120만원 초과	전체
		21(15.0)	35(25.0)	52(37.1)	32(22.9)	140(100.0)

자료 : 서울시간강가정지원센터 내부자료(2011)

- 2011년 서울지역에서 아이돌보미로 활동한 종사자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 아이돌보미 활동에 대해 ‘전반적으로 만족한다’는 응답비율이 62.9%임. 하지만 아이돌보미 활동을 통해 ‘원하는 만큼 일하고 있는지’를 파악한 결과 41.4%가 ‘그렇지 않다’고 응답해 상당수의 아이돌보미가 원하는 만큼 활동하지 못하고 있는 것으로 나타남. 원하는 만큼 활동하지 못한다고 응답한 종사자에게 그 이유를 질문한 결과 ‘이용자가정과 시간이 맞지 않아서’ 41.3%, ‘활동할 가정이 없어서’ 26.4%순으로 전체응답의 67.7%를 차지하고 있음. 또한 시간제로 일하는 아이돌보미의 경우 시간당 임금수준(시간당 5,000원)에 대한 만족비율이 48.3%이고, 종일제로 일하는 아이돌보미의 경우 (월 200시간 기준 100만원) 만족하는 비율이 44.7%에 불과한 것으로 나타남.<sup>23)</sup> 아이돌보미 활동 시 어려움으로는 ‘직업으로서의 장기적 발전 전망이 없다’는 점 35.8%, ‘활동 중 이동시 교통편, 거리, 식사문제 등’에 대해 48.3%

23) 서울지역 전체 조사대상자는 497명이나 시간제 서비스종사자와 종일제 서비스 종사자 사이에 중복으로 활동하는 종사자가 존재하기 때문에 시간제 서비스종사자와 종일제 서비스 종사자를 합한 수치가 전체 조사대상자 수를 상회함

가 어렵다고 응답함. 또한 ‘우리사회에서 아이돌보미의 역할을 높게 평가하고 있다’는 응답이 39.0%에 불과한 것으로 나타남. (2011년 서울지역 아이돌보미 대상 ‘아이돌보미 지원사업 만족도 조사’ 원자료 분석, 서울시건강가정지원센터 내부자료)

■ 표Ⅲ-19 ■ 2011년 서울지역 아이돌보미 활동자에 대한 만족도 조사결과

구 분	내 용								
활동에 대한 전반적 만족도	매우 불만족	대체로 불만족	보통		대체로 만족	매우 만족	합계		
	2(0.4)	32(6.7)	142(30.0)	208(43.9)	90(19.0)	474(100.0)			
희망활동시간만큼 충분히 활동	그러함			그렇지 않음			합계		
	284(58.6)			201(41.4)			485(100.0)		
충분히 활동하지 못하는 이유	이용가정과 시간이 맞지 않아서	활동할 가정이 없어서	개인적으로 시간을 더 내기 어려워서	일이 힘들어 더 활동하기 어려워서	기타		합계		
	83(41.3)	53(26.4)	41(20.4)	17(8.5)	7(3.5)		201(100.0)		
임금만족도	시간제				종일제				
	불만족	보통	만족	합계	불만족	보통	만족	합계	
	57(15.7)	130(35.9)	175(48.3)	362(100.0)	39(18.1)	80(37.2)	96(44.7)	215(100.0)	
활동의 어려움 (그렇다 응답비율)	직업으로서 장기적 발전전망이 없음		교통편, 식사문제 등이 불편함		우리사회에서 아이돌보미의 역할을 높이 평가함		까다로운 아동 때문에 힘들		이용가정의 무례함과 요구 등이 힘들
	35.8		48.3		39.0		25.9		25.0

## (2) 비영리시민단체부문

- 서울지역에서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 지원하고 있는 기관은 YMCA 서울아가야, YWCA아기돌보는이, 전국가정관리사협회 서울지부, 전국실업극복연대 여성가사사업단 우렁각시가 있는 것으로 파악됨. 이들은 사회적 기업으로 사회에 필요한 공적서비스와 일자리를 제공하기 위한 활동으로 돌봄서비스를 제공하거나 여성일자리 제공 및 안정화와 관련된 사업을 운영하고 있다는 특징이 있음

### □ 사업배경

- YMCA 서울아가야의 가정육아교사
  - YMCA서울아가야는 1914년 한국지부가 설립된 기독교 청년 운동 단체로 국내 최초의 ‘시간제 열린육아센터’(공간 돌봄서비스; 영유아 및 초등 방과후교실)를 개설함.

서울아가야가 돌봄서비스를 제공하는 주요 운영 목표는 ‘취업 취약 계층 여성에게 양질의 일자리 마련 및 전문성 강화’, ‘보육 사각지대 영유아-아동에게 돌봄서비스 제공’, ‘영유아-가정-지역을 연계하는 돌봄공동체 마련’ 등임. 2006년 노동부 기업 연계형 사회적 일자리로 선정되어, 전국 16개 지역에서 동시에 사업을 진행하였으며, 2008 아산YMCA아가야를 시작으로 2009년 YMCA서울아가야, 원주YMCA아가야, 이천YMCA아가야, 군포YMCA아가야, 수원YMCA아가야, 광주YMCA아가야, 진주YMCA아가야, 2010년 구미YMCA아가야 9곳이 사회적기업으로 인증됨

○ YWCA의 아기돌보논이

- YWCA는 1922년 한국지부를 설립하였으며, 청년운동(Young)·여성운동(Women)·기독교운동(Christian)·회원 및 국제운동(Association)을 주도하는 단체임. YWCA는 여성인권향상을 위해 여성의 노동 및 안전, 다문화, 세계빈곤퇴치 등의 활동을 하고 있으며, ‘노동’ 분야에서는 ‘돌봄노동’과 관련한 사업을 수행하고 있음. 즉 ‘생활도우미’ 사업으로 1966년 ‘가사돕논이’, 1976년 ‘간병사’, 1978년 ‘도배사’, 1989년 ‘산후조리사’, 1994년 ‘아기돌보논이’ 사업으로 세분화하여 진행함. ‘아기돌보논이’의 경우, 1994년 9월 ‘아기들의 건강한 성장’을 돕고자 돌봄서비스를 시작함

○ 전국가정관리사협회 서울지부의 가정보육사

- 전국가정관리사협회는 2004년 한국여성노동자회에서 여성의 일자리 확충을 위해 설립함. 여성일자리로 가정 내 모든 가사 및 돌봄을 지원하는 전문직업인으로 ‘가정관리사’ 라는 용어를 도입하였으며, ‘가사관리사’, ‘산후관리사’, ‘가정보육사’ 등 직무별로 전문화하고 있음. 현재 서울, 부산, 인천, 부천, 안산, 대구, 광주, 전북, 마산창원, 수원, 서울서부, 부천, 원주 등 13곳에서 서비스가 제공되고 있음

○ 전국여성가사사업단 우령각시

- 2004년 ‘전국실업극복단체연대’(전실련)는 가사 서비스를 특화하여 ‘우령각시 사업단’을 설립함. 이 사업을 통해 전실련은 ‘여성 중심의 일자리 만들기 및 나누기’, ‘돌봄노동자의 노동 권익 증진’ 운동 등을 추진하고 있음

□ 사업개요

○ YMCA 가정육아교사

- 서비스의 종류는 가정육아교사 교육 및 일자리 알선, 가정 파견 돌봄서비스 실시



(가정육아교사 파견연계), 공간 돌봄서비스(시간제·기간제), 초등 방과후 교실 운영, 모과나무도서관 운영, 자녀 양육 상담이나 부모 교육 등이 이루어지는 마을사랑방 운영 등이 있음. 타 기관에 비해 방송통신대와 협력하여 교육프로그램을 개발하는 등 전문성을 높이기 위한 시도들이 특징으로 보임

- 서비스이용요금은 기본4시간 23,000원이고 추가시간당 5천원의 요금이 부과되며, 월 20일 기준 9시간 이용 시 100만원의 요금임. 또한 이용시간 내에 식사시간이 있을 경우 식사제공을 명시하고 있으며, 서비스를 이용하기 위해서는 회비 2만원을 제출하여야 함
- YWCA 아기돌보는이
  - YWCA는 주5일제와 주6일제 (종일)돌봄서비스(월급제만 가능)만 제공하고 있으며 아동돌봄서비스 이외 가사돕는이(가사서비스), 산후조리사, 산모신생아도우미(정부지원바우처사업, 직무는 산후조리사와 동일) 서비스 등이 제공되고 있음
  - 서비스는 서울YWCA 회원사업국 내 여성능력개발부에서 관리하고 있으며, 서비스 요금은 9시간 기준 주5일 100만원, 주6일 115만원이며, 1시간 연장시 5천원의 요금이 추가됨. 서비스 수요자는 연회비 3만원을 납부하여야 하며, 지속적 채용을 위해서 매년 1회 연회비를 납부하여 회원자격을 갱신해야 함
- 전국가정관리사협회 서울지부
  - 서비스 이용요금은 1명 4시간기준에 30,000원이고, 월 20일 월급제인 경우는 1백1십만 원의 요금을 부담함. 추가시간당 1만원의 요금이 부과되며 가사가 추가될 경우 1십만원이 부과됨
- 전국여성가사사업단 우령각시
  - 서비스 이용요금은 1명 4시간기준에 30,000원이고 시간당 5,500원이 추가되며, 아동1명이 추가될 경우 5,000원의 요금이 추가됨. 주5일 월정요금은 1일 9시간 기준 1백만원이고 4시간기준 5십만 원임. 고객은 연회비 5만원을 납부하여야 함

【표Ⅲ-20】 비영리시민단체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공 개요

구 분	YMCA 서울아가야	YWCA 아기돌보노이	전국가정관리사협회	전국여성가사사업단 '우렁각시'
서비스 목적	-취업 취약 계층 여성들에게 일자리 지원 -보육사각지대 영유아 아동과 부모들에게 안전하고 전문적인 돌봄서비스 제공 -돌봄의 공공성 강화	-아기의 건강한 성장 조력 -돌봄노동 가치 향상 -돌봄노동자의 권리 보장 및 일-가정의 양립문화 조성	-아이 돌보기가 어려운 가정에 전문 돌봄 서비스 제공 -중·장년층 여성에게 일자리 알선	-맞벌이 및 개인 사정 등으로 아이 돌보기가 어려운 가정에 전문적 돌봄서비스 제공 -여성의 일자리 만들기 및 나누기
서비스 종류	-종일제 가정 파견 돌봄 서비스 -공간 돌봄서비스 (시간제·기간제(보통))	-주5일제, 주6일제 (종일)돌봄서비스 (월급제만 가능)	-아이 돌봄 서비스 (4시간, 8시간/일) -가사 돌봄서비스 (옵션, 추가요금 부과)	-아이 돌봄 서비스 (기본 4시간, 시간당 추가요금 부과) -돌봄+가사서비스는 별도 문의
기관 역할	-가정육아교사 및 기관 돌봄 서비스 종사자 모집 및 교육 -각 가정으로 가정육아교사 연계	-아기돌보노이 구직 희망자 모집 및 교육, 돌봄 서비스 희망 가정 연계	-회원(돌봄서비스 종사자) 모집, 신입회원 교육 및 보수교육 실시(맞춤 서비스 제공)	-교육 실시(일반 가사서비스 교육 및 전문 분야 특화 교육), 월회 공동체 교육 및 보수교육 실시
담당인력	사회복지사 및 보육관련 자격증 소지한 전문가, 자원봉사 인력 활용	서울YWCA 회원사업국 여성능력개발부	서울지부, 서울서부지부에서 지부장 및 사무장이 관리	서울강북, 서울남부, 서울성동 3개 지부 (지부별 담당자 1명)
이용요금	-가정 파견돌봄서비스: 1명 4시간 23천원, 추가요금은 시간당 5천원 (1명, 1일 4시간 50만원, 9시간 100만원)	-1명, 9시간, 주5일 1백만원, 주6일 115만원, 시간당 5천원 추가	-시간제: 1명, 4시간 3만원, 8시간 55천원, 가사 추가 1일 5천원 -종일제: 주5일, 1일8시간 1백십만원, 시간당 1만원 추가, 가사추가 1십만원	-시간제: 1명, 4시간 3만원, 추가요금은 시간당 5,500원 -종일제: 주5일, 1일9시간 월1백만원, 4시간 5십만원(시간당1십만원 추가) -오후 8시 이후~오전8시: 시간당 8천원
회비	연회비 2만원	연회비 3만원	연회비 5만원, 월회비 3만원 (비회원 추가요금 없음)	연회비 5만원 (비회원 1회 5천원 수수료)
지원시간	평일 오전 8시~오후9시 (하루 최대2시간 이용가능)	월-금 오전9시~오후6시 /토 오전9시~오후1시	월-금 오전9시~오후5시	기본 4시간 서비스 제공, 월-금 오전8시~오후8시

## □ 종사자 관리

### ○ YMCA 가정육아교사

- 가정육아교사로 활동하기 위해서는 30-60세 고졸이상 여성 중 출산, 육아 경험이 있는 여성이며, 주민등록등본과 사진2매, 건강진단서, 활동신청서 등을 제출하여

야 함. 교육은 이론교육 60시간을 받고 난 후 가정육아교사로 활동할 경우 실습교육 12시간을 이수하여야 함. 교육비는 무료이며, 현재 홈페이지 e-파란재단에서 후원을 받아 교육을 실시하고 있음. 매월 정기적인 모임을 통해 보수교육을 실시하고 있음

- 가정육아교사는 아이와 관련되지 않은 가사나 부모와 관련된 일은 하지 않음. 임금은 가정으로부터 직접 입금 받고, 아가야 센터는 배상책임보험을 가입하고 있음. 종사자는 서비스 제공 후 돌봄일지를 작성하여 부모와 공유하여야 함

○ YWCA 아기돌보는이

- ‘아기돌보는이’로 활동하기 위해서는 기관에서 실시하는 양성교육 및 다양한 자치 활동에 참여하여야 하며, 월1회 매월 둘째 주 토요일에 재교육이 실시되며, 연1회 전문심화교육이 실시됨. 아기돌봄과 직접 관련되지 않은 가사 일은 하지 않으며, 서비스 이용자가 돌봄 노동자의 식사를 제공하는 것이 원칙임

○ 전국가정관리사협회 서울지부

- ‘가정보육사’로 활동하기 위해서는 신입회원의 경우 20시간 이상 기본전문교육과 직업의식교육을 받은 후 실기교육과 인성교육을 수료하여야 함. 또한 월1회 정기적으로 직업의식 심화교육이나 현장사례 토론 등의 보수교육에 참여하여야 하며 연 1회 건강검진을 실시하고 있음. 또한 종사자는 육아일지를 작성하고 부모와 공유하여야 하며, 기관에서는 정기적인 고객만족도 조사를 실시하고 있음

○ 전국여성가사사업단 우령각시

- 돌봄 노동자의 전문성 향상을 위해 일반가사서비스 교육과 전문분야 특화교육을 운영하여 수료증을 발급하고 있으며 월1회 공동체 교육 및 보수교육을 실시하고 있음. 고객을 위한 종사자의 신원 보증 및 배상 시스템 (건강검진 실시, 배상책임보험 가입)을 갖추고 으며, 종사자에게는 재정을 공개하고 월례모임과 총회를 개최하고 있음
- 종사자로 활동하기 위해서 공동브랜드 교육 20시간을 이수하고, 전문분야 심화교육을 받아야 하며, 월1회 정기회의 및 보수교육에 참석하여야 함. 또한 일을 마친 후 업무 내용을 수첩에 반드시 기록하여 관리하여야 함

【표Ⅲ-21】 비영리시민단체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리 현황

구 분	YMCA 서울아가야	YWCA 아기돌보논이	전국가정관리사협회	전국여성가사사업단 '우렁각시'
서비스 연계방법	-센터-부모 1차전화면담 -면접-(면접시 가정과 교사 모두 '가정돌봄파견 안내문 작성)-고용	-(서비스 수요자) 회원가 입(웹회원가입)-아기돌 보논이 온라인 신청-담 당직원 직접 연락-면접 -고용	-(서비스 수요자) 사이트 회원가입-연회비 무통 장 입금-서비스 신청(전 화/온라인)-종사자 파견	-(서비스 수요자) 온라인 회원 가입-신청 접수 확 인 후 초기 상담(기관 담 당자)-연결-면접 및 고용
자격기준	30세-60세 고졸이상 여 성 중 출산, 육아 경험이 있는 여성. 가정육아교사 로 활동 희망자	-매년 건강검진을 받은 신체 건강한 이 -신원이 확실한 이	-중·장년 여성으로, 건강 에 이상 없는 자 -돌봄 서비스 활동에 의 욕적인 자, 직업의식과 사명감이 투철한 자	-건강에 이상 없는 자 -전문직업인이 되고자 하 는 돌봄서비스에 의욕적 인 자
양성교육	이론교육 (60시간), 실습 교육(일자리 연계 희망자, 12시간)	40시간 교육	-신입회원 20시간 이상 기본 전문교육 -실기교육 -인성교육(직업의식 교육, 및 친절교육 등)	-공동브랜드 기본교육 20시간 이수(필수) -전문 분야 심화 교육
보수교육	월1회 보수교육 및 기수별 모임 추진	-월1회 다양한 자치활동 및 보수교육 -연1회 전문심화교육	월1회 기능 및 직업의식 심화교육, 현장사례 토론 등	월1회 공동체 교육 및 보 수교육
교육비	-양성교육비: 무료 (면접 합격시 예약금 5만원, 교 육과정 80%이상 수료 후 전액 환급) -매 회 협찬 및 후원자에 따라 교육 금액 달라짐	-양성교육비: 10만원 -보수교육비: 2만원 -매 회 협찬 및 후원자에 따라 교육 금액 달라짐	-교육비: 무료	-양성교육비: 10만원 (2주 과정, 현재 YMCA 서울아가야에 위탁교육 중, 환급규정은 서울 아 가야와 동일) -보수교육비: 무료
모니터링	파견 이후 파견교사에 대 한 건의 및 기타 상담은 센터로 직접 전화 혹은 이 메일	아기돌봄 서비스와 관련 하여 불편 및 의문사항 있 을 시, 담당부서로 연락	'해피콜' 사후관리, 정기적 인 고객만족도 조사	-첫번째 서비스 수행 후 만족도 조사 (전화 혹은 이메일) -불편사항 및 개선사항 있을 시 접수, 처리
활동일지 작성	가정육아교사는 매일 '돌 봄일지' 작성, 부모와 공유	'서비스이용자와 '아기돌 보논이'가 합의할 경우, 돌봄일지 사용가능	'육아일지' 작성 후 부모와 공유	-일을 마친 후 매일 '업무 메모' 작성, 노동자와 부 모가 공유 -서비스 노동자는 교육 및 업무 내용을 수첩에 반드시 기록하여 관리

### □ 종사자의 근로조건

- 모든 단체에서 아이와 관련된 기본적 돌봄노동만 수행하며, 가사관련 노동은 수행하지 않고 있음. 하지만 전국가정관리사협회와 전국여성가사사업단 우렁각시의 경우 가사를 원할 경우 별도의 추가비용을 납부하면 됨. 또한 YMCA서울아가야의 경우

우 2011년까지 고용노동부의 사회적 기업으로 활동하며 종사자의 4대 보험을 가입 하였음. 하지만 올해부터는 기관에서 보험료를 지원하고 있는 실정임

- 종사자들에게 종일제로 일할 수 있는 기회를 제공하고, 경력개발을 위한 보수교육 기회제공, 공동체로서의 연대감 조성을 위한 자조모임 운영 이외 별도의 종사자 근로조건 향상 지원을 각 기관이 수행하기에는 한계가 있는 것으로 보임

【표Ⅲ-22】 비영리시민단체 서비스 종사자 근로조건 현황

구 분	YMCA 서울아가야	YWCA 아기돌보논이	전국가정관리사협회	전국여성가사사업단 '우렁각시'
서비스 내용 (직무)	-아이의 기본 돌봄 수행 -아이와 관련되지 않은 가사, 부모와 관련된 일 은 하지 않음 -돌봄일지 작성(매일), 부모와 공유	-아이의 기본 돌봄 수행 -아이와 관련되지 않은 가사, 부모와 관련된 일 은 하지 않음	-아이의 기본 돌봄 수행 -아이와 관련되지 않은 가 사 일은 추가비용 부담	- 아이의 기본 돌봄 수행 -아이와 관련되지 않은 가 사 일은 추가비용 부담
	* 기본돌봄: 아기목욕 및 마사지, 이유식 만들기, 아기젖병 및 그릇소독, 기저귀 빨아서 삶기 및 아기 옷 세탁, 아기 방 청소, 아기옷장 정리, 동화책 읽어주기 및 이야기해주기, 아기발달에 맞춰 놀아주기, 병원가 기(예방접종), 장난감 정리 및 아이 방 정돈, 준비물 함께 챙기기, 숙제 봐주기 등			
서비스 장소	서비스 수요자의 가정 및 아이 활동 영역	서비스 수요자의 가정 및 아이 활동 영역	서비스 수요자의 가정 및 아이 활동 영역	서비스 수요자의 가정 및 아이 활동 영역
보험	배상책임보험 4대보험(9명)	배상책임보험	배상책임보험	배상책임보험
기타	식사제공 명시	식사제공 명시	-	-

### (3) 영리업체

#### □ 영리업체의 유형

- 서울지역에 주소지를 두고 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 인터넷에서 검색되는 업체는 71개소로 파악됨
- 아이돌봄 서비스를 제공하는 영리업체는 기본적으로 가정 내에서 여성이 수행하는 돌봄노동 영역을 대체·보완하는 서비스를 제공함. 이 때문에 대다수 업체에서 '가사 겸 베이비시터' 혹은 '입주형시터'를 파견하여 돌봄노동에 수반되는 가사노동 영역을 지원하고 있음
- 기본적으로 모든 업체는 영유아 및 아동 대상으로 가정 내에서 돌봄서비스를 제공함. 하지만 업체의 성격에 따라 제공하는 특화 서비스 분야가 다소 상이함. 즉, 아이돌봄 관련 영리업체를 교육 및 학습 전문 베이비시터 연계 업체, 아이 및 산모·노



약자 등 돌봄서비스 제공 전문 업체, 육아와 가사를 함께 제공하는 육아도우미 및 가사도우미 인력 연계 업체로 분류해 볼 수 있음

- 교육 및 학습 전문 베이비시터 연계에 해당하는 업체는 베이비시터의 직무 중 교육 관련 활동을 전문 제공하며, 분야별로 세분화된 학습/에듀/활동시터 파견을 특화 서비스로 제공함. 이를 강조하는 업체의 경우, '가사겸 베이비시터' 및 '산모·노인 돌봄서비스' 등 교육과 직접 관련성이 없는 분야에 시터를 파견하지 않음
- 아이 및 산모·노약자 등 돌봄서비스 제공 전문 업체에서는 영유아의 발달과정에 따른 케어 및 돌봄을 강조하며, 신생아 및 영아(24개월 또는 36개월) 전문 베이비시터 인력연계 업체가 많음. 이들 업체는 산후도우미 서비스와 베이비시터 서비스를 연계 제공하는 경우가 많으며, 그 중 노인 및 환자 케어 등 종합돌봄서비스를 제공하는 업체도 다수 있음
- 육아와 가사를 함께 제공하는 육아도우미 및 가사도우미 인력 연계 업체에서는 가사 관련 서비스의 연장으로 아이돌봄 서비스를 제공하기 때문에 기본적으로 가사도우미 업무에 아이돌봄이 포함된 경우가 많음. 육아도우미 서비스를 별도 제공하는 업체에서도 가사노동의 일환으로 육아를 간주하는 성격이 강한 것으로 파악됨

표Ⅲ-23 서울시 소재 영리업체의 유형별 분류

교육기능 특화	돌봄기능 특화	가사도우미 특화
가족사랑, 더블인컴, 라이프벨런스컴퍼니, 베이비시터코리아, 부모마음, 베이비스카이, 산모 피아베이비, 아기네패밀리, 놀이친구, 유아월드베이비시터, 조이맘, 참사랑, 캥거루베이비시터, 키드119베이비시터사, 패밀리케어, 피카푸아동발달베이비시터, 하나로베이비케어, 홈에듀시터, 마음으로	닥터베베, 도우미방, 도우미사랑, 마더스케어, 산모도우미119, 아가랑엄마랑, 아이와엄마, 엄마손베이비시터, 에스엠컨설팅, 이레이아맘케어, 참사랑어머니회, 참좋은어머니회, 해피헬퍼/해피케어, 고운빛베이비시터, 하늘궁, SM1004, 탑제라	가나안도우미, 내집처럼도우미, 늘푸른강남, 다인파출부, 미소직업소개소, 상록근로복지, 삼삼파출부, 삼성가사도우미, 새알도우미, 신한국파출부, 아이비헬퍼, 엄마사랑베이비시터(한중직업소개소), 엔젤도우미, 인터파크홈스토리, 엔젤파출부, 우먼헬퍼, 우리홈도우미, 153파출부, 참좋은/참좋은사람, 파출박사/헬퍼박사, 삼삼파출부, 플러스헬퍼, 하명, 플러스헬퍼, e통인베이비케어, 가나파출부, 강남한누리, 씨터와파출, 예빛파출넷, 인재청, 임마누엘직업소개소, 헬퍼114

## □ 서비스 개요

- 영리업체들의 경우 서비스 제공 목적은 크게 부모의 자녀양육부담 및 가사부담을 경감하고 전문적인 돌봄서비스를 제공한다는 것임
- 업체의 주요 역할은 종사자모집, 이용자모집과 이들의 연계에 집중되어 있음. 또한 이용자와 종사자의 연회비가 6~10만원으로 비영리시민단체의 2~5만원보다 높고,

서비스 이용요금의 경우에도 비영리 시민단체와 비슷하게 보이지만 여기에서 수수료를 제한다고 생각하면, 종사자가 가져가는 임금은 더 낮을 것으로 생각됨

표Ⅲ-24 Ⅰ 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 개요

구분	내용				
서비스목적	-맞벌이 가정 또는 개별 수요 가정에 양육부담 및 가사부담 경감 -영유아 및 아동에 전문적 돌봄서비스 제공				
기관의 역할	-종사자 모집-교육-연계 및 사후관리 -돌봄서비스 수요 대상자 모집 (회원제로 관리) -일부 기관은 종사자 및 영유아·아동 교육프로그램 연구, 육아관련 일반 상담 등				
담당인력	-각 영리업체의 직원은 대부분 실장-각 분야 교육 및 파견 담당 실무자로 구성됨 -일부 영리업체의 경우 업체 내에 전문상담사가 상주하며, 대상 부모 상담 및 서비스 종사예정자 상담을 진행하는 경우도 있음 (마미컨설턴트, 종사자 심리검사 등)				
서비스대상	-업체에 온라인 및 유선 상으로 상담, 서비스 신청을 한 돌봄 서비스 수요자 대상				
이용요금	-이용 요금은 서비스 제공 형태 (시간, 직무, 아이 수)에 따라 책정 체계가 다르며, 임금 지불 형태 (일급, 주급, 월급)와 업체 회원 여부 (정회원, 준회원, 비회원)에 따라 요금 차 있음				
	구분	일반 베이비시터	가사겸 베이비시터	학습/놀이시터	영어/동화시터
	평일기본요금 (4시간 기준)	3만원~4만원	4만원~5만원	3만원~4만원	4만원~5만원
	주말·공휴일	4만원~5만원	5만원~6만원	4만원~5만원	5만원~6만원
	시간당 추가요금	5천원~1만원	6천원~1만원	8천원~1만원	1만원~1만5천원
	아이 추가요금 (1명 기준)	2천원~1만원	2천5백원~1만원	8천원~1만5천원	1만원~2만원
	기타 특이사항	-	-가족1명당 3천원~5천원 / 집 크기에 따라 4천원~2만원 추가	3명 이상 서비스 불가한 경우 있음	3명 이상 서비스 불가한 경우 있음
	-시터 면접비 1만원 직접 지급, 가사도우미 특화 업체에서는 호출비 6천원 지급 (건당) -시간 외 교통비 08시 이전 및 21시 이후 5천원, 23시 이후 1만원 추가 지급				
	근무시간	주5일제(출퇴근)	주6일제(출퇴근)	주5일제(입주형)	주6일제(입주형)
	4시간	50만원~80만원	60만원~90만원	-	-
8시간	90만원~100만원	100만원~120만원	-	-	
12시간	160만원~180만원	170만원~190만원	180만원~210만원	190만원~230만원	
-주급제 및 월급제로 이용요금 지불 시 평균 금액은 아래와 같음					
회비	-학습시터 및 돌봄서비스 특화 업체의 경우 연회원 가입비는 평균 9만원 선(8만원~10만원) -가사도우미 특화업체의 경우 평균 6만원 선이고, 일반 요금보다 5천원~1만원 할인 및 호출비 면제 혜택을 줌				

### □ 종사자 관리현황

- 업체마다 다양한 종사자 관리 실태

- 영리업체인 만큼 범죄경력증명서 및 정신질환조회동의서를 받고 있지 못함
- 교육시간도 업체마다 1회에서 10회까지 다양하게 나타나고 있음. 하지만 가사서비스도 함께 제공하고 있는 업체의 경우 오리엔테이션 정도로 교육을 대체하는 것으로 보임. 즉 양성교육훈련 시간은 업체에 따라 다양한데, '주의사항'등 회사 자체교육 후 바로 가정에 파견하는 업체부터, 20시간~40시간까지 교육훈련을 실시하는 업체까지 있는 것으로 나타남. 하지만 영리업체의 경우 대부분 현장실습 없이 가정에 파견하고 있는 것으로 나타나며, 몇몇 기관에서는 개인 인력으로 어린이집을 찾아 짧게 실습을 진행하기도 함
- 보수교육이 실시되지 않는 경우가 많고, 서비스에 대한 관리 역시 서비스 이용부모의 불만사항 접수를 중심으로 이루어지고 있음

【표Ⅲ-25】 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 관리 현황

구분	내용
서비스 연계방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>-교육기능 특화업체와 돌봄서비스 특화업체에 해당하는 경우 대략 아래의 과정을 거쳐 서비스 연계함</li> <li>·전화상담 및 온라인 회원가입 → (담당자와 2차 상담) → 업체에 서비스 요청 및 희망시터 선정 → 서비스 이용 예약금/연회비 입금 → 시터 면접(건당 면접비 직접 지급) → 가정 파견</li> <li>·(단기 서비스 이용자일 경우) 전화 및 온라인 상담 → 3~5일 전 예약 → 서비스 이용료 입금 → 가정 파견</li> <li>-가사도우미 특화 업체에 해당하는 업체에서는 면접 없이 '호출'로 서비스 연계</li> <li>·전화상담 및 온라인 회원가입(회원가입 필수 아님) → 업체에 서비스 요청(비회원인 경우, 건당 호출비 지급) → 가정 파견</li> </ul>
신청서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>-신분증 사본, 주민등록등본, 건강진단서(보건소, B형간염진단포함), 자격증사본(자격증소지자), 최종학교 졸업증명서 또는 재학증명서, 증명사진 2매, 이력서 혹은 구직신청서, 가입비</li> </ul>
종사자 모집방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>-교육기능 특화업체와 돌봄서비스 특화업체에 해당하는 경우 대략 아래의 과정을 거쳐 인력을 모집함</li> <li>·전화상담 및 문의 → 온라인 가입 → 서류 작성 및 접수 → (서류 전형) → 면접 → 등록 및 교육 → 가정 파견</li> <li>·면접 과정에서 구직 신청자의 심리검사를 실시하는 업체 다수 있음</li> <li>-가사서비스 특화 업체들은 전화 및 온라인을 통한 구직 등록신청자 중심으로 간단한 면접 후, 종사자 모집</li> </ul>
종사자 자격기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>-모든 업체들에서 서비스 인력의 자격기준을 연령, 성별, 인성 및 신원보증으로 잡고 있음</li> <li>·출산·육아 및 가사 경험이 있는 30~50대 기혼 여성</li> <li>·신원이 확실하게 보증되며 정서적으로 안정되고 성격이 원만한 자</li> <li>·외국인인 경우, 위 두 조건을 충족하며 한국어를 자연스럽게 구사할 수 있는 자</li> <li>-수행 직무별로 자격 연령 기준 및 학력 기준이 상이함</li> <li>·영아 전문 베이비시터: 40대~50대, 관련 경험자(간호사 등) 또는 영아 관리 교육 이수자</li> <li>·유아 전문 베이비시터: 30대 후반~40대 후반, 초대졸 이상 관련 전공자(유아교육 및 아동학) 또는 유아 보육 관련 교육 이수자</li> <li>·아동 전문 베이비시터: 20대 후반~40대 중반, 학력 기준은 상동</li> <li>·교육 및 학습 관련 특화 시터: 20대 초반~40대 중반, 해당 분야 전공자(대학 재학생 가능), 해당 분야 자격증 소지자 우대</li> </ul>
양성교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>-교육기능 특화업체 및 돌봄서비스 특화 업체에서는 면접 통과자 대상으로 업체 내부 교육 프로그램 실시</li> <li>·교육 프로그램은 주로 직무 수행과 관련된 내용이며, 이론+실기+인성교육으로 구성됨 (영유아 발달특성, 영양관리, 위생관리, 놀이 교육 및 학습 지도 관련)</li> </ul>



구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>·1회~10회까지 업체마다 교육 실시 횟수 및 기간은 다양함</li> <li>-가사서비스 특화 업체에서는 대부분 교육 관련 내용을 명시하지 않고 있으며, 그 중 몇몇 업체의 경우 1~2회 가량 오리엔테이션용 교육을 실시함</li> <li>-외국인(교포) 파견 경우, 노동부 산하 고용안정센터 교육 이수 및 업체 내 자체 안전·위생 교육 이수한 후 파견함</li> </ul>
보수교육	-일부 업체에서 월1회 정도 보수교육 실시를 인터넷 상에 명시하고 있으나, 대부분의 업체는 보수교육 관련 사항을 찾을 수 없음
모니터링	-고객 불편사항 및 불만사항 접수 시, 시터 교체 파견(시터 교체 가능 횟수 2회로 제한하는 업체가 많음)
활동일지 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>-대부분 '육아노트' 및 '돌봄일지' 등의 양식으로 업무일지를 작성하도록 함</li> <li>·홈페이지에 시터회원과 부모회원이 공유할 수 있는 일지 관련 메뉴가 마련되어 있음</li> <li>·몇몇 업체의 경우, 아이를 관찰할 수 있는 '카메라 설치'를 의무화하거나 옵션사항으로 제시하고 있음 (추가요금 부과)</li> </ul>

### □ 종사자 근로조건

- 아동연령에 따른 세부 서비스 내용 명시
  - 공공부문 및 비영리시민단체의 돌봄서비스 직무내용과 다르게 아동의 연령에 따라 서비스 내용이 달라진다는 점을 명시하고 있음. 이는 서비스 이용 부모의 욕구에 발 빠르게 대응하려는 업체의 노력으로 보임
- 종사자의 경력에 따른 이용요금을 명시하고 있으나, 이러한 이용요금이 종사자의 임금으로 산정되고 있는 것인지는 불명확함. 또한 배상보험 이외 다른 사회보험은 종사자들에게 제공되고 있지 않음

▮ 표Ⅲ-26 ▮ 영리업체 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로조건 현황

구분	내용
서비스 내용 (직무)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-모든 유형의 업체에서 기본적으로 '아이돌보기(베이비시터, 육아도우미)' 서비스를 제공하며, 구체적인 서비스 내용은 대상 아동의 연령에 따라 상이함</li> <li>·0~3세 : 영아 발달 관리 (영양 및 위생, 건강, 정서관리), 아기용품 관리(빨래 및 세척)</li> <li>·4~7세 : 생활습관 형성 및 인성·정서 형성 중심 돌봄, 아이 물품 정리 및 청소</li> <li>·8~13세 : 학교생활 관리 및 안정적 생활·학습 습관 지도, 아이 물품 정리 및 청소</li> <li>-가사서비스 특화업체 이외의 업체에서는 '아이 돌봄'을 우선적 직무로 명시하고, 이를 수행하지 않는 시간에 가사 업무를 보조적으로 수행함</li> </ul>
서비스 장소	-아동의 가정 내에서 주로 서비스가 이뤄지며, 직무 특성상 병원(보건소)·유치원 및 학교(학원) 이동 등 대상 아동의 이동 동선에 따라 서비스 업무 장소가 추가됨
활동장려	<ul style="list-style-type: none"> <li>-대개의 경우, 아이 돌봄의 보람 및 가치, 소명의식 등을 독려하고 홍보함</li> <li>-영리업체의 경우 모두 경력 인정 경향이 강하며, 이를 이용요금 시스템에 반영하고 있음: '베테랑, 베스트, 노블, 킴, 우수' 등의 별칭이 붙으며, 기본 이용요금에서 1만원(파트제), 10만원(월급제) 가량 추가</li> <li>-경력인정이란 최소 1년 이상 종사자 또는 한 가정에서 오래 서비스를 제공한 경우, 관련 전공 및 경험자 (유아교육, 아동학, 소아간호 등 / 에듀시터의 경우, 해당 전공자) 를 말함</li> </ul>

구분	내용
보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>-업체들은 대부분 배상책임보험, 신원보증보험 가입</li> <li>·상해보험은 서비스 이용자가 연회원 혹은 정회원인 경우에만 적용되는 업체가 많음</li> <li>·신원보증보험은 업체와 보험사와의 계약임</li> </ul>

## 제 3 절 시사점

### □ 서비스제공 기관에 따른 서비스 대상의 차이

- 국가가 제공하는 서비스의 경우 가정 내 돌봄서비스를 제공받기 어려웠던 취약계층 중심으로 디자인되어 있음. 즉, 아이돌보미 사업의 경우 시간제는 평균소득 100% 이하인 경우에, 종일제는 평균소득 정도에 따라 정부가 지원금을 달리 지원하고 있음. 하지만 중산층이 이러한 서비스를 이용할 수 없는 것은 아니며, 실비를 부담할 경우 서비스를 이용할 수 있도록 디자인됨
- 반면 비영리시민단체 및 영리업체는 서비스 비용을 지불할 수 있는 중산층 이상을 대상으로 서비스 내용이 고안되어 있음. 특히 중산층 이상의 경우 돌봄서비스 구매 시 적극적인 서비스 구매자로서의 특성을 가짐. 즉, 이들은 서비스 욕구가 다양하고, 처한 상황에 가장 적절한 방식으로 서비스를 활용하고자 하는 경향이 있음. 이에 비영리시민단체 및 영리업체의 서비스 내용이 서비스 이용자의 욕구에 빠르게 대응하고 있다고 할 수 있음
- 이처럼 기관유형에 따라 서비스 대상이 차별화될 수 있다면, 서비스 대상에 따른 기관의 역할구분이 필요한 것인지 아니면 서비스 대상의 통합이 필요한 것인지에 대한 고려가 있어야 할 것으로 보임

### □ 시설보육의 사각지대를 보완하는 체계적 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스관리 방법에 대한 관심 필요

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 지원사업은 시설에 보내기를 꺼려하는 영아, 특히 만2세 이하의 영유를 둔 가정에서 시설보육 대신 가정 내 돌봄서비스를 이용하고 있음. 따라서 가정 내 돌봄서비스는 기존의 보육시설이나 아동지원시설을 대

체하는 것이 아니라 현재 자녀양육지원체계의 사각지대를 보완하는 역할을 한다고 볼 수 있음(김선미 외, 2010)

- 만12세 이하 아동의 주 돌봄 형태이든 이차 돌봄 형태이든 하나의 시설이라도 이용하는 경우는 50.3%에 불과함. 특히 시설보육을 이용하는 아동의 비율이 만0세 3.9%, 만1세 15.3%, 만2세 33.4%로 나타나고, 이 외 영유아는 부모가 직접 돌보거나 조부모·친인척의 돌봄 제공 또는 유료가정보육 서비스를 이용하고 있음. 따라서 향후 시설보육 이외의 영역에서 영유아 및 아동 돌봄을 어떻게 사회화하고 체계화하여 관리할 것인지에 대한 정부의 관심이 필요하다고 할 수 있음

#### □ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건에 대한 정책적 관심 필요

- 자녀양육에 대한 정부의 지원이 시설보육 중심으로 이루어지면서, 가정 내 돌봄서비스는 그러한 시설보육 서비스를 이용할 수 없는 수요자를 대상으로 비영리시민단체와 영리업체를 중심으로 제공하여 왔음. 즉, 2007년 정부가 아이돌보미 지원사업을 시행하기 이전까지는 공공부문 밖에서 서비스 이용자와 제공자 사이의 자생적 필요에 의해 서비스가 연계되어 왔다고 할 수 있음
- 이에 여성 육아도우미의 87.7%가 민간개인사업체에 소속되어 활동하거나 특정회사에 소속되지 않고 개별적으로 활동하는 종사자임. 또한 이들의 연령은 53.1세이고, 51.2%가 중졸이하이며, 상용근로자 비율이 12.8%에 불과하고, 월평균 임금은 68만원에 불과하여 고용상황이 매우 열악한 것으로 나타남
- 이러한 상황이지만 정부는 아직까지 이들의 근로조건 개선을 위한 어떠한 정책적 지원 방안도 고려하고 있지 못한 상태임. 영유아 및 아동을 대상으로 하는 인적 서비스 상품을 언제까지 정부가 시장에서 민간영리업체의 수익활동에 맡겨둘 수는 없음. 또한 여성종사자들의 열악한 근로환경을 개인적인 선택의 문제로 남겨둘 수도 없는 문제임. 종사자의 근로조건이 열악할수록 종사자 목소리가 배제되고 강제적 상황에서 노동이 이루어질수록, 종사자와 서비스 이용자의 의존관계는 불평등한 지배관계가 되기 쉬우며, 서비스 이용 아동은 무관심과 학대에 노출되기 쉬운 조건에 놓이기 때문임(마경희, 2010)
- 따라서 지방정부인 서울시에서 추진할 수 있는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 공공성을 확보하면서도 여성종사자의 근로조건을 개선할 수 있는 지원방안에 대

한 고민이 필요한 시점이라고 할 수 있음

□ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스의 품질 및 종사인력에 대한 표준화되고 공식화된 관리방법에 대한 고민 필요

- 국가별로 또 돌봄서비스 대상이나 내용에 따른 서비스 부문별로 차이가 있지만, 20세기 중반 이후 적어도 일정비율 이상의 서비스가 공공에 의해 제공되어 왔지만 현재 그 비율은 대체로 감소 추세에 있음(차선자 외, 2010), 하지만 재정적 지원이나 정책기획, 관리감독 등의 서비스 기획자(혹은 공급자)로서 정부의 역할은 오히려 강조되고 있음(윤영진 외, 2009) 또한 돌봄서비스의 법제화와 돌봄서비스 품질관리 등에 관한 책임을 공공부분이 전적으로 지고 있음(Cameron & Moss, 2007; 차선자 외, 2010, 재인용)
- 하지만 아직까지 우리사회에서는 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체가 각기 기관 나름의 방법을 가지고 서비스품질과 종사 인력을 관리하고 있으며, 표준화되거나 공식화된 관리가 이루어지고 있지 않음. 이에 양성교육 내용·방법·시간, 보수교육 시간·방법, 서비스 모니터링 방법, 종사자의 사회보험가입 여부 및 임금산정 방법 등이 제각각으로 나타나고 있음. 즉, 공공부문에 의한 일정수준 이상의 직접적 서비스를 어느 범위에서 제공할 것인지, 아니면 서비스를 제공하는 관련 기관들의 서비스 수준과 종사자들을 어떻게 관리할 것인지에 대해 논의되고 있지 못함

# IV

## 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로현황 조사 결과

제1절 조사개요

제2절 종사상황

제3절 인력 및 서비스 관리

제4절 근로조건과 처우

제5절 근로환경

제6절 애로사항 및 요구사항

제7절 조사결과의 시사점

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family



# IV 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 근로현황 조사 결과

## 제 1 절 조사개요

### 1. 조사방법 및 조사대상

#### □ 조사목적

- 서울지역 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공 기관유형별(공공부문, 비영리시민단체부문, 영리업체부문) 돌봄서비스 종사자의 근로현황에 대한 실태 및 문제점을 파악하여,
- ‘가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건 향상을 위한 서울시의 정책적 지원방안 마련’을 위한 기초자료로 활용하고자 함

#### □ 설문조사

- 설문조사는 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자 총400명을 대상으로 실시하였으며, 공공부문(아이돌보미 지원사업), 비영리시민단체, 영리업체 종사자를 비교할 수 있도록 할당표집함. 조사방법은 전문조사원에 의한 우편, 온라인, 방문면접 조사를 병행 실시하였음
- 조사대상자 확보를 위해 영리업체의 경우 서울지역 여성인력개발기관에서 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자(베이비시터) 교육 후 취업연계하고 있는 영리업체에 대한 정보를 받은 후, 업체로부터 6개월 이상 일자리 경험이 있는 종사자들을 추천받아 조사함. 또한 인터넷 검색을 통해 서울시에 소재한 영유아 및 아동 돌봄서비스

제공 업체에 대한 정보를 파악하여 공문과 전화를 통해 협조를 의뢰하고 종사자를 추천받음. 공공부문 아이돌보미지원사업과 비영리시민단체의 경우에는 서비스 관리자의 도움을 받아 조사대상자를 추천받음

- 구조화된 설문지를 활용하여 자기기입식 우편, 팩스, 이메일, 방문면접조사를 병행하였으며, 종사자의 요구에 따라 조사방법을 선택함. 우편이나 온라인을 통해 이루어진 조사의 경우 무응답 부문에 대해서는 다시 전화를 통해 보충조사하는 방법을 취함

■ 표Ⅳ-1 ■ 설문조사 대상자 현황

조사대상(기관유형)	모집단		표본할당	조사결과
영리업체부문 (유료직업소개소, 협회 등)	파악 불가	전국 8만명 추산 (경제사회발전노사정위원회)	150	128
공공부문 (건강가정지원센터, 보육정보센터)	아이돌보미 1,609명 (‘11년 12월)		150	146
비영리시민단체부문	YWCA, YMCA, 가정관리사협회, 전국실업극복연대 우렁각시		100	72
전 체	-		400명	346명

- 자기기입식 우편, 이메일조사 실시과정에서 설문지 전체 응답의 50%이상이 무응답인 경우 분석대상에서 제외하였음

#### □ 심층면접조사

- 설문조사에서 파악하기 어려운 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자들의 구체적인 근로현황과 근로조건 향상을 위해 필요한 지원정책 파악과 기관유형별로 이루어지고 있는 돌봄서비스 종사자에 대한 관리현황을 파악하고자 심층면접조사를 시행함. 따라서 심층면접조사 대상자로 추천을 받은 종사자들의 경력은 6개월 이상으로 제한함. 이보다 경력이 짧은 경우 서비스제공과정의 어려움이나 일의 성격 등에 대해 제대로 파악할 수 없다는 판단 때문임
- 면접조사 방법은 개방화된 질문 내용을 제공하고, 자유로운 의견개진 후 질문내용에는 없어도 필요한 사항에 대해서는 심층적인 질문을 시행함. 연구자와 심층면접 대상자가 1:1 방식으로 인터뷰하였으며 시간은 1시간 30분~2시간 정도 진행되었음. 또한 면접 대상자에게 사전양해를 구하고 면접조사 내용을 녹음한 뒤 녹취하여



정리함

- 조사대상은 돌봄서비스 종사자 24명 및 서비스 관리자 12명으로 총36명을 조사 계획함. 영리업체 돌봄종사자에 대한 심층면접인원을 공공부문이나 비영리시민단체 부문보다 많이 할당한 이유는 앞서서도 보았지만 영리업체의 경우 지금까지 기존 조사 자료가 부족하고, 영리업체 종사자의 근로상황은 비교적 규모가 큰 업체에서 부터 작은 업체까지 그 상황이 다양할 수 있다는 판단 때문임

【표Ⅳ-2】 심층면접조사 대상자 현황

기관형태	심층면접조사 인원		조사결과	
	기관 관리자	서비스 종사자	기관 관리자	서비스 종사자
영리업체부문 (유료직업소개소, 협회 등)	6명	12명	6명	11명
공공부문 (건강가정지원센터)	3명	6명	3명	7명
비영리시민단체	3명	6명	3명	6명
소계	12명	24명	12명	24명

## 2. 조사내용

### □ 종사자에 대한 설문조사 및 심층면접조사

구분	내용
종사상황	-일자리 경력, 소속기관 일한 경력, 서비스 제공형태, 향후 지속여부 의향, 일자리 연계의 어려움 -소속된 돌봄서비스 제공기관을 바꾼 경험 및 현 소속기관의 장점
교육훈련	-신규 양성교육 여부 및 교육훈련의 도움정도, 교육훈련의 필요성 -보수교육 수혜 여부, 보수교육의 필요성, 보수교육 만족도 -자격제도 실시 시 자격증 취득에 대한 의견 등
근로조건과 처우	-고용불안 정도 -임금, 임금만족도, 임금제도의 문제점 -근로시간, 희망근로시간, 서비스시간 조정, 병가나 휴가사용 여부 -보험가입여부 -업무이외 서비스제공 경험, 부당하다고 느끼는 경험, 자부심과 보람여부, 호칭, 가족·사회·이용가정의 존중에 대한 느낌 -종사자 모임이나 연대의 필요성 -서비스 이용부모와의 마찰경험, 사고경험, 사고의 배상방법, 신변상 안전위협 경험 -일의 육체적 부담정도, 서비스 제공과정에서 어려운 점, 근로조건 개선을 위한 지원사항 등
개인 및 가구특성	-성별, 연령, 학력, 가구소득

## □ 서비스 관리자에 대한 심층면접조사

구 분	내 용
종사자 및 이용자 모집	-모집경로, 일자리 수요-공급현황, 서비스 이용자 모집 어려움 -종사자 자격조건, 서비스이용자-종사자 연계방법 등
교육 훈련	-신규양성교육 및 보수교육 시간, 내용, 방법, 교육비, 교재 등
인력, 서비스 관리	-종사자 및 이용자와의 계약서 작성여부, 육아일지 작성 여부, 사회보험 가입 여부, 임금제도, 모니터링, 종사자 정보관리, 서비스 관리의 어려움 등
근로조건 향상 방안 및 애로사항	-서비스 이용자의 불만사항, 종사자의 애로사항, 이용자와 종사자의 갈등내용, 근로조건에 대한 종사자 요구사항, 기관운영의 어려움이나 문제점

## 3. 조사응답자의 인적 특성

### □ 설문조사

- 설문조사 응답자는 총 346명으로 영리부문 128명, 공공부문 아이돌보미 146명, 비영리시민단체부문 72명의 종사자가 조사되었으며, 모두 여성종사자만을 대상으로 함
- 근로시간별로 나누어 보면 주당 30시간 미만 일하는 시간제 종사자는 49.1%, 주당 30시간 이상 일하는 종일제 종사자는 50.9%가 조사되었음.<sup>24)</sup> 기관유형별로는 공공부문의 아이돌보미는 시간제 종사자가 73.0%이고, 전일제 종사자는 27.0%로 시간제가 월등히 많이 조사됨. 이는 아이돌보미 지원사업의 목적이 ‘긴급하고 일시적인 돌봄서비스 수요에 대한 서비스 제공’이기 때문임. 또한 2012년 5월 현재 아이돌보미 수 1,645명 중 시간제 돌보미가 1,376명으로 83.8%를 차지하였던 결과를 반영한다고 할 수 있음. 하지만 비영리시민단체의 경우 전일제 종사자의 응답비율이 91.5%에 이룸. 이는 비영리시민단체의 경우 종사자의 근로안정성을 위해 종일제 서비스 연계가 다수를 차지하기 때문으로 보임. 또한 영리업체의 경우에는 시간제 종사자 44.5%, 종일제 종사자 55.5%가 조사되었음
- 연령별로는 50대 63.7%로 가장 많이 조사되었으며, 40대 이하 22.8%, 60대이상 13.5%임. 이러한 연령구성은 한국고용정보원의 『산업·직업별 고용구조조사』에서 육아도우미의 경우 40대 이하 34.9%, 50대 34.4%, 60대 이상 30.7%의 비율과 비

24) 공공부문인 아이돌보미 지원사업의 경우 하루 6시간 이상, 주30시간, 월120시간 이상 종사자를 종일제 돌보미로 구분하고 있음. 본 연구에서는 이러한 기준에 따라서 시간제는 지난주에 일한 시간을 기준으로 ‘주30시간 미만 일하고 있다’고 응답한 종사자로, 종일제는 ‘주30시간 이상 일하고 있다’고 응답한 종사자를 구분하였음

교하면 조사에 응답한 60대 이상 종사자 비율이 낮음. 기관유형별로는 공공부문의 경우 60대 이상 응답자가 15.4%이고, 비영리 시민단체부문의 경우 40대 이하가 27.8%로 다른 기관보다 상대적으로 이 연령대의 응답자 비율이 약간 높은 것으로 나타남

- 조사응답자의 학력은 중졸이하 11.7%, 고졸 61.7%, 전문대졸이상 26.6%로 나타남. 이는 한국고용정보원의 『산업·직업별 고용구조조사』에서 육아도우미의 학력인 중졸이하 51.2%, 고졸 39.8%, 전문대졸이상 9.0%와 비교하여 보면 중졸이하 학력 종사자의 응답비율이 낮고, 고졸과 전문대졸이상 학력 종사자의 응답비율이 높다는 것을 알 수 있음. 기관유형별로는 공공부문의 경우 전문대졸 이상 응답자 비율이 35.4%로 다른 기관보다 비율이 높아 종사자의 학력수준이 높다는 것을 알 수 있음. 또한 비영리시민단체의 경우에는 고졸학력 비율이 73.2%로 다른 기관보다 그 비율이 높은 것으로 나타남

【표Ⅳ-3】 서비스 종사자 설문조사 응답자 특성

(단위 : %(명))

구 분		공공부문	비영리시민 단체부문	영리업체부문	소계
근로시간	시간제	73.0 (103)	9.7 (7)	44.5 (53)	49.1 (163)
	종일제	27.0 (38)	90.3 (65)	55.5 (66)	50.9 (169)
	소계	100.0 (141)	100.0 (72)	100.0 (119)	100.0 (332)
연령	40대 이하	18.9 (27)	27.8 (20)	24.4 (31)	22.8 (78)
	50대	65.7 (94)	62.5 (45)	62.2 (79)	63.7 (218)
	60대 이상	15.4 (22)	9.7 (7)	13.4 (17)	13.5 (46)
	소계	100.0 (143)	100.0 (72)	100.0 (127)	100.0 (332)
학력	중졸 이하	8.3 (12)	14.1 (10)	14.2 (18)	11.7 (40)
	고졸	56.3 (81)	73.2 (52)	61.4 (78)	61.7 (211)
	전문대졸 이상	35.4 (51)	12.7 (9)	24.4 (31)	26.6 (91)
	소계	100.0 (144)	100.0 (71)	100.0 (127)	100.0 (342)
합 계		42.4 (146)	20.8 (72)	37.0 (128)	100.0 (346)

주 : 합계와 다른 소계의 수치는 무응답자 수치임

## □ 심층면접조사

### ○ 서비스 종사자

- 심층면접조사 응답자는 총24명으로 영리업체 돌봄서비스 종사자 11명, 공공부문인 아이돌보미로 활동하는 종사자 7명, 비영리시민단체 돌봄서비스 종사자 6명임
- 돌봄서비스 종사자들의 연령층은 40대~60대까지 폭넓은 분포를 보이고 있으나 비영리시민단체 종사자들은 모두 40대~50대이고, 영리업체 종사자들이 60대가 다수 포함됨. 학력은 모두 고졸이상의 학력을 소유하고, 혼인상태로는 대부분이 기혼 상태이나 이혼과 사별상태의 종사자도 포함됨. 전체 응답자중 11명은 남편이 주로 생계를 책임지고 있다고 응답하였으며 남편과 함께 생계를 책임지고 있다는 종사자는 5명, 본인 혼자서 생계를 책임지고 있다는 종사자는 7명으로 나타남. 특히 영리업체 종사자의 경우 본인 혼자서 또는 남편과 함께 생계를 책임지고 있다는 응답자가 11명중 7명으로 많은 것으로 보임. 본인 혼자서 생계를 책임지거나 혹은 남편과 함께 생계를 책임지고 있다고 응답한 종사자들의 월 가구소득이 남편이 생계를 책임지고 있다고 응답한 종사자들보다 낮음을 알 수 있음
- 종사자들의 돌봄 서비스경력은 최소 6개월~12년까지 다양함. 영리부문 돌봄서비스 종사자의 경력은 6개월~5년까지로 다른 기관의 응답자보다 비교적 짧고, 공공부문 종사자는 1년~5년 4개월의 경력을, 비영리시민단체부문 종사자는 1년 9개월~12년의 경력을 가지고 있음. 또한 종사자들의 현재 소속되어 있는 기관에서의 경력은 최소 3개월~9년까지의 경력을 가지고 있음. 영리부문 돌봄 종사자는 6개월~3년 5개월의 경력을 가지고 있으며, 공공부문 돌봄 종사자는 1년~5년 4개월의 경력을, 비영리부문 돌봄 종사자는 3개월~9년까지의 경력을 가지고 있음
- 종사자들의 현재 서비스 제공시간은 응답자 24명중 16명이 주 30시간 이하의 시간제, 8명이 종일제로 근무하고 있음. 소속기관별 서비스 제공시간은 영리업체와 공공부문 종사자들은 시간제 근무가 더 많았으며, 비영리시민단체 소속 종사자들은 종일제 근무가 더 많음. 아이돌보미의 경우 주중에 종일제로 근무하면서 주말에 시간제 근무를 하는 종사자가 있기도 함
- 종사자들은 돌봄서비스를 시작하기 전에 일반사무직, 판매영업직, 서비스직, 생산직, 전문직, 자영업종 등의 직업을 가지고 있었던 것으로 나타남. 또한 종사자교육을 받기 전에 산모도우미와 가사도우미의 직업경력이 있는 종사자도 있으며, 전문직종의 직업 중에 유치원과 보육교사의 경력을 가지고 있는 종사자도 있는 것으로 나타남

【표Ⅳ-4】 서비스종사자 심층면접조사 응답자 현황

사 례	기관형태	성명	연령	학력	혼인 상태	생계 책임	월 가구소득	서비스 총 경력	현 소속 기관경력	근무 형태	과거 직업경력
1	영리업체 부문	허00	53	고졸	기혼	남편	400만원	1년5개월	1년 5개월	시간제	의류판매
2		구00	47	고졸	기혼	남편+본인	150만원	3년	1년 6개월	시간제	-
3		이00	55	전문대졸	기혼	남편	350만원	6개월	6개월	시간제	호텔 사무
4		송00	42	고졸	기혼	남편	450만원	2년6개월	8개월	시간제	학교급식, 산모도우미
5		민00	48	고졸	기혼	남편+본인	250만원	8개월	8개월	시간제	세무회계, 영업직
6		김00	61	고졸	기혼	남편+본인 +자녀	600만원	2년3개월	2년3개월	시간제	판매서비스
7		이00	60	전문대졸	기혼	본인	100만원	3년	1년7개월	시간제	생산직(검수, 포장)
8		박00	61	고졸	이혼	본인	60만원	3년5개월	3년5개월	종일제	회계
9		김00	64	고졸	사별	본인	140만원	1년	1년	시간제	의류판매
10		정00	48	전문대졸	기혼	남편	300만원	5년	2년	종일제	유치원교사, 자영업
11		서00	49	고졸	기혼	본인	140만원	1년2개월	1년2개월	시간제	일반사무
12	공공부문 (아이 돌보미)	한00	64	대졸	기혼	남편+본인	200만원	4년4개월	4년4개월	시간제	컴퓨터 오퍼레이터, 보육교사, 자영업
13		서00	51	고졸	기혼	남편	400만원	1년10개월	1년10개월	종일제	경리, 생산직(검수), 구내식당
14		강00	51	고졸	기혼	남편	400만원	5년4개월	5년4개월	시간제	영업, 자영업
15		임00	48	고졸	기혼	남편	500만원	3년10개월	1년 6개월	시간제	총무
16		최00	50	전문대졸	기혼	남편+본인	300만원	1년	1년	시간제	자동차중개업, 자영업
17		김00	57	고졸	사별	본인	150만원	3년5개월	3년5개월	종일제/ 시간제	일반사무, 자영업
18		장00	59	전문대졸	기혼	본인	250만원	3년	1년	시간제	-
19	비영리 시민단체 부문	박00	50	고졸	기혼	남편	350만원	3년11개월	3년11개월	시간제	경리, 세무, 가사도우미
20		이00	52	고졸	기혼	남편	350만원	3년4개월	3년4개월	종일제	-
21		김00	48	고졸	기혼	남편	300만원	1년9개월	1년9개월	시간제	일반사무, 구내식당
22		남00	56	고졸	기혼	남편+본인	300만원	3년2개월	3년2개월	종일제	생산직, 구내식당
23		이00	54	대졸	기혼	남편	430만원	3년11개월	3개월	종일제	일반사무
24		이00	48	고졸	기혼	본인	105만원	12년	9년	종일제	-

○ 서비스 관리자

- 조사대상 기관은 총 12개소로 공공부문(건강가정지원센터) 3개소, 비영리시민단체 부문 3개소, 영리업체부문 6개소임. 이 기관들의 서비스 관리 책임자들을 추천받아 면접을 진행함
- 서비스관리자들은 모두 팀장급 이상 직책을 가지고 있으면서 3년 이상 최대 10년 정도 돌봄서비스 관리자로서 활동하고 있는 것으로 나타남. 업체의 종사자 수는 10여 명부터 100명이 넘는 경우까지 다양함

【표Ⅳ-5】 서비스관리자 심층면접조사 응답자 현황

구분	응답 기관 및 업체 현황		응답자 현황		
	연계 서비스 영역	종사자 수 <sup>25)</sup>	직책	성별	관리 경력
공공부문	영유아 및 아동 돌봄	76명	팀장	여	4년
	영유아 및 아동 돌봄	92명	팀장	여	5년
	영유아 및 아동 돌봄	69명	팀장	여	5년
비영리 시민단체	영유아 및 아동 돌봄	39명(고용9명)	센터장	여	6년
	영유아 및 아동 돌봄 가사관리사, 산모도우미	6명	팀장	여	5년
	영유아 및 아동 돌봄 가사관리사, 산모도우미	2명 <sup>26)</sup>	지부장	여	4년
영리업체	영유아 및 아동 돌봄 친환경놀이지도사	18명	회장	여	6년
	영유아 및 아동 돌봄 놀이학습시터, 북시터	20여명	지점장	여	4년
	영유아 및 아동 돌봄 산모도우미	30~40명	본부장	여	5년
	영유아 및 아동 돌봄 학습시터	10여명	실장	여	4년
	영유아 및 아동 돌봄 학습시터, 산모도우미	50여명	팀장	여	3년
	영유아 및 아동 돌봄 학습시터 가사도우미, 산모도우미	100~150명	실장	여	10년

25) 종사자 수는 업체에 가사서비스종사자, 노인돌봄서비스 종사자가 있다고 할지라도 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 서울지역 활동 종사자 수로 제한함

26) 가사관리사와 산모도우미가 많고, 현재 영유아 및 아동 돌봄종사자는 2명이 있다고 응답함

## 제 2 절 종사상황

### 1. 돌봄서비스 관련 시장 상황 인식

#### □ 서비스 수요의 증가 및 세분화

- 공공부문의 서비스 관리자들은 정부지원을 받지 않는 ‘라’형 가정의 수요가 늘어나고 있는 추세로 판단함. 즉, 정부 지원 한도(연480시간)를 다 채우고 ‘라’형으로 전환하는 경우나 처음부터 ‘라’형인 가정의 수요가 늘어나고 있다는 반응임

“... (라)형인 가정들이 저희 쪽으로 이용하려고 하는 이유들이 민간이나 저희 나 별 차이는 없어요. 어떻게 보면 그쪽보다 저희가 활동하는 내용은 적거든요. 그러니까 간단한 아이 조리해서 먹이는 그런 것은 민간에서는 하는 것으로 알고 있는데 저희 아이돌보미 선생님들은 조리 해 놓은 음식을 데워서 먹이는 정도만 하시거든요. 그런데도 저희 쪽으로 이용하시는 경우들이 국가에서 하는 사업이니까 믿음만 하다 그런 얘기들을 많이 해 주시고 그리고 아이만 돌보기 때문에 놀이활동이라든가 이런 부분들이 선생님들의 질이 높다는 얘기들을 많이 하세요.”  
〈공공부문 서비스 관리자〉

- 영리부문의 경우에도 과거와는 달리 맞벌이 가정뿐만 아니라 전업주부층을 중심으로 ‘시간제’ 수요가 늘어나는 추세라고 판단함. 또한 경쟁업체의 증가, 고객이 원하는 조건 등이 예전과는 달라져서 시장은 놀이시터, 에듀시터 등으로 더욱 세분화되고 있다고 평가함

“(중략) 베이비시터를 양성하다보니까 젊은 층이 늘어났다고 했잖아요. 그리고 또 이제 베이비시터에서 에듀시터 개념으로 넘어갔고. 그러다보니까 젊은 층도 하려고 하고 그런데 이분들은 하루 종일 보다는 파트 타임을 원하고 그리고 오시는 분들을 보면 대졸도 굉장히 많았어요. (중략) (그래서) 이참에 그런 친환경 놀이지도사라는 그런 개념으로 하나의 일자리를 만들자 라고 생각을 하고... 이제 친환경 놀이도 확대하고 거기에서 일하시는 젊은 어머님들도 만족도도 높고 그리고 내가 놀이를 배워서 어머님이 요청하신 집에 가서 그 아이랑 친하게 놀이를 해 주고 그 다음에 내 아이도 그 놀이를 해 줄 수 있어서 좋다고 하시더라고요. 그런데 이제 베이비시터 비용보다는 놀이시터, 그러니까 친환경 놀이지도사, 놀이시터라고 표현할게요. 그 놀이시터는 베이비시터보다는 훨씬 더 돈을 많이

받죠. 2-3시간 정도 아이랑 놀이를 하고 2만5천 원 정도 받았으니까요.” <영리업체 관리자>

“요즘 고객들은 지식은 많은데 경험이 없어서 돌봄을 쓰시는 경우가 많거든요, 제가 알기로는. 그런데 아기가 자랄수록 교육을 시켜줘야 되는데 자기(아이 엄마)는 직장 나가있고 교육은 그러면 영유아 돌봄 하시는 분이 해 드려야 되거든요.” <비영리시민단체부문 종사자>

“제가 처음에 시작할 때만 해도 이렇게 많이 대중화가 안 됐었는데 지금은 많이 대중화가 되어서 베이비시터 하면은 웬만한 분들이 다 아세요... 한 2-3년 전만 해도 정말 거의 다 맞벌이었다고 보면 돼요. 이용하시는 분들이. 그런데 지금은 맞벌이 아니고 집에 계셔도 이용을 많이 하세요. 큰 아이가 4살, 3살인데 둘째 아이를 낳았어요. 그러면 그 둘을 못 키우더라고요. 그런 경우도 있고 아니면 엄마가 운동을 간다든지 자기 볼 일 보러 다닐 거라고 하면서 4시간씩 이용하시는 엄마들도 있고 그러니까 엄마가 집에 있으면서 이용하는 경우가 점점 더 늘어나고 있어요.” <영리업체부문 관리자>

## □ 시장 상황 변화에 대한 서비스 제공기관의 대응

- 공공부문은 공공기관에서 제공하는 서비스의 신뢰성 및 서비스 제공 분야의 차별화에 대한 자부심이 높음
- 공공부문 서비스 관리자들은 ‘라’형 이용자들이 영리업체에 비해 ‘신뢰성’, ‘시간제 이용가능’, ‘종사자의 자질’ 면에서 이용자들이 장점을 느끼고 있는 것으로 파악함. 또한 공공부문 서비스가 단시간 일시적 보호에 강점이 있는 것으로 파악하고 있음

“.... (라)형 가정이 저희 쪽으로 오는 이유는 두 가지를 꼽으세요. 신뢰할 수 있다, 그 신뢰할 수 있다에 같이 포함된 것이 내가 뭔가 이익제기를 했을 때 그게 반영되는 그런 부분들의 시스템이 있다. 이런 것들도 같이 얘기를 하시더라고요. 그리고 또 저희가 감시하고 있잖아요. 본인이 100% 감시가 돼서 이 선생님을 신뢰할 수 있는 것이 아닌데 그런 부분들이 된다고 하니까 그것을 신뢰를 하시고, 두 번째로는 이용 시간을 2시간, 3시간 이용하는 것은 사설 기관에서는 어렵다고 하시더라고요. 만나질, 전일 이런 식이고... 꼭 필요한 시간만큼만 이용할 수 있는 장점이 있다라고 얘기를 하시더라고요.” <공공부문 서비스 관리자>

- 비영리시민단체부문은 돌봄서비스 관련한 시장의 변화(이용자 및 종사자의 경향)에 탄력적으로 대응하는 한편, 전문적이고 신뢰할 수 있는 돌봄서비스를 제공하고 있



다는 특수성에 자부심을 가짐

“우리 쪽 선생님들은 자아실현 욕구가 강해요. 그러니까 이제 당장의 그런 것 (경제적인 것)보다는 내가 아이를 좋아하기 때문에 이 아이랑 나랑 맞고 그래서 그것을 하시는 거예요. 조금 부모가 뭐라고 해도 아이 돌보는 것에 더 신경을 써요. 그런 생각을 가지고 있는 것이 가장 큰 특징인 것 같아요. (중략) 그러다보니 까 본인이 조금 더 가까운 곳, 지속할 수 있는 곳, 가보고 엄마랑 나랑 아이랑 맞다 이런 것을 분명히 생각하셔서 그런 것이 있죠.” <비영리시민단체부문 서비스관리자>

- 영리업체 부문은 서비스 이용자의 수요에 맞춰 영유아 및 아동 돌봄에 연관된 다양하고 세분화된 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 특화 서비스 제공을 각 업체의 경쟁력으로 삼고 있음

“저희 회사는 아무래도 베이비시터 쪽으로 많이 활성화를 시키고 있는 쪽은 아니고 산후 관리를 운영하다가 같이 연계하는 부분이니까 (중략) 산후관리를 같이 운영하다보니... 확실히 회사의 인지도가 있는 거예요. 베이비시터만 하나 운영하는 회사랑 우리는 주식회사 법인체로 되어 있으니까 가능하고 그러면 또 같이 끌여가고 그러면 달라요. 그리고 상담을 할 때도 우리가 편하죠.” <영리업체부문 서비스관리자>

## 2. 돌봄서비스 진입 경로

### □ 일자리 선택 동기

- 적성을 살린 적극적 일자리 선택
  - ■ 표IV-6 ■ 에서 보면 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스를 선택한 동기는 ‘육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서’가 54.6%로 가장 많고, 다음은 ‘내 나이에 맞는 일이 없어서’ 16.2%, ‘시간적으로 얽매이지 않아서’ 13.9% 순으로 나타남
  - 기관유형별로 보면 ‘육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서’ 일자리를 선택했다는 응답이 모두 가장 높는데, 공공부문 56.8%, 비영리시민단체 55.6%, 영리업체 51.6%로 나타남. 하지만 영리업체의 경우에는 ‘내 나이에 맞는 일이 없어서’라는 응답이 25.8%로 다른 기관보다 상대적으로 높고, 공공부문의 경우에는 ‘시간적으로 얽매이지 않아서’가 19.9%로 상대적으로 높음. 이는 공공부문의 경우 시간제 일자리 종사자의 비율(73.0%)이 높은 것과 관련이 있는 것으로 보임

- 종사자들의 경우 연령이나 경력 등으로 다른 일자리를 구하기 어려워서 영유아 및 아동 돌봄서비스를 선택하였지만, 그 선택은 육아가 자신에게 맞는 일자리라는 적극적 선택을 하고 있는 것으로 보임. 하지만 이들에게 이 일자리는 ‘다른 일보다 안정적’이거나 ‘경력을 쌓아 다음 직장으로 이동’할 수 있는 괜찮은 일자리로서의 인식은 거의 없는 것으로 보임
- 시간제 종사자와 종일제 종사자의 일자리 선택 동기의 차이
  - 시간제 종사자와 종일제 종사자의 일자리 선택 동기가 다름. 종일제 종사자의 경우 ‘육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서’ 선택했다는 비율이 61.5%로 시간제 종사자의 47.9%보다 상대적으로 높고, ‘다른 일자리를 구하기 어려워서’라는 응답도 시간제 종사자의 8.0%보다 약간 높은 13.0%를 보이고 있음. 반면 시간제 종사자는 ‘시간적으로 얽매이지 않아서’ 선택했다는 비율이 22.7%로 종일제 종사자의 6.5%에 비해 상대적으로 높게 나타남

■ 표Ⅳ-6 ■ 종사자의 일자리 선택 동기

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서	내 나이에 맞는 일이 없어서	시간적 으로 얽매이지 않아서	다른 일자리를 구하기 어려워서	다른 일보다 안정적인 일자리이기 때문에	경력을 쌓아 다음 직장 으로 이동 하기 위하여	기타	
전 체	346	54.6	16.2	13.9	10.4	0.9	0.9	3.2	
소속 기관	공공부문	146	56.8	11.0	19.9	8.9	0.0	0.7	2.7
	비영리시민단체부문	72	55.6	9.7	9.7	18.1	1.4	0.0	5.6
	영리업체부문	128	51.6	25.8	9.4	7.8	1.6	1.6	2.3
근로 시간	시간제	163	47.9	17.2	22.7	8.0	0.6	1.8	1.8
	종일제	169	61.5	13.0	6.5	13.0	1.2	0.0	4.7

- 서비스 관리자들도 종사자들의 일자리 선택 동기에 대해 시간제와 종일제 종사자가 서로 다른 것으로 파악하고 있음. 시간제로 일하는 경우 절박한 ‘생계목적’보다는 ‘사회활동’, ‘여가활용/봉사’, ‘경력단절 주부들의 재취업’ 등 다양한 것으로 파악하고 있으며, 생계 목적이 우선인 경우 종일제 선호도가 높은 것으로 파악하고 있음

“다양하세요....손주를 보시다가 손주가 다 크고 나니까 뭔가 사회적인 역할을 하고 싶어하는 분들도 계시고, 어린이집 하시다가 퇴직하신 분들도 계시고요....자녀들 다 출가 보내고 나서 적적하셔서 시작하시는 분들이 많으니까...생계형이

많지 않은 것은 시간제가 많고 그리고 또 이게 수입이 일정치 않잖아요. 그러다 보니까 여기에서 계시다가 다른 데로 이동하는 경우들이 있으세요. 생계형일 경우.”

〈공공부문 서비스 관리자〉

“...아이를 좋아해서 오시는 분들도 많고요. 그러니까 내가 돈 벌어서 먹고 살아야지 하시는 분들은 간혹 가다 있고요.....가사인 경우에는 생계인 경우가 많으시고...” 〈영리업체부문 서비스관리자〉

“...남편 분은 직장이 위태로운 거예요. 그러니까 내가 뭐라도 벌어서 아이 교육비라든가 아니면 그 다음을 준비를 해야 되는 것이라서 그래서 많이 나오시는 거죠...” 〈비영리시민단체부문 서비스관리자〉

- 일자리 선택의 우선 순위는 아이에 대한 사랑과 돌봄에 대한 적성임
  - 종사자들에 대한 심층면접조사결과에서 종사자들은 돌봄서비스 진입 시 아이를 돌보는 일에 대한 자신의 애정과 사랑을 우선 고려하였다는 점을 강조함
  - 일자리의 필요성에 대해 먼저 언급하는 종사자들도 다른 대안을 찾을 수 없어서 이 자리를 선택하긴 하였지만, 본인의 자녀를 키워본 경험과 아이에 대한 사랑을 가지고 진입한 일자리라는 점을 강조하고 있음

“제가 얘기를 굉장히 이해해요. (그런데) 신문 상에서 교육을 실시하더라고요. YMCA 거기 아가야에서. 그래서 그거 보고 제가 얘기를 좋아하니까 교육을 받아볼까 해서 교육을 받았는데 거기에서 바로 선생님이 연결해 주시고 그러는 바람에 계속 하게 됐어요.” 〈비영리시민단체부문 종사자〉

“내 가정을 돌보면서 해야 될 일을 찾아야겠더라고요. 남편도 건강이 안 좋아지고 그래서 내 가정을 일단 돌보면서 남는 시간을 이렇게 오후 시간 뭐 아침부터 저녁때까지 그런 시간 말고 (중략) 내 가정을 돌보면서 오후 시간 있는 것을 활용해야 되니까 그쪽으로. 그리고 또 우리 나이가 어디 가서 다 이렇게 차단이 되잖아요. 그러니까 이제 사실 아이돌보미를 하게 됐죠. 또 뭐 손자 손녀까지 봐주어서 알고 이렇게 봐 주는 것하고 모르고 봐 주는 것하고 틀린 것 같고,... 또 아이를 너무 이해하고 좋아하다 보니까 이렇게 하게 됐죠.” 〈영리업체부문 종사자〉

- 서비스관리자 역시 아이에 대한 사랑, 인성 등을 종사자의 중요 조건으로 고려함
  - 서비스 관리자들은 ‘자격증’보다는 ‘아이에 대한 사랑’과 ‘인성’을 가장 중요한 종사자의 조건으로 꼽고 있음. 또한 ‘여가활용/자원봉사’ 목적의 지원자보다는 ‘경제적인 목적’도 있고 ‘활동의지’가 확실하며 ‘책임감’ 있게 일할 수 있는 지원자를 선호하

고 있음. 공공부문의 경우 지원자의 활동의지나 성향 등을 파악하기 위해 ‘자기소개서’(지원동기, 성격, 양육경험 등 기술)를 제출하게 하는 곳도 있으며, 면접을 통해 다시 한 번 종사자의 적격 여부를 심사하는 것으로 조사됨. 비영리시민단체와 영리업체 서비스관리자의 경우에도 양성교육에 참여(자체 프로그램운영 또는 강사 파견 등)하는 경우, 교육과정이나 현장실습을 통하여 지원자의 ‘인성’이나 ‘직무적합도’ 등을 미리 파악하고 있으며, 강사의 소견을 중요시하고 있음

“저희 아이돌봄 사업의 역할은 정말 아이돌봄이예요. 그냥 임시 보육인 거거든요. 아이를 어떻게 학습적으로 대단히 도와준다거나 전문적으로 엄마한테 어떤 정보를 전달해 주거나 하는 일이 아니잖아요. 그렇기 때문에 성실하고 정직하게 아이를 안전하게 잘 돌봐주면 되는 거거든요. 그렇기 때문에 그 선생님의 성품이라든지 성실함, 그런 정직함 이런 것들이 중요하지 자격증 이런 것은 중요하지 않은 것 같아요. 어차피 교육을 다 받으시기 때문에.” <공공부문 서비스 관리자>

“...(종사자의) 경력이랄 것은 사실 특별히 없고 그분들의 학력도 특별히 볼 것이 없잖아요. 그렇기 때문에 쓴 방법이 자기소개서 항목을 구체적으로 해서 그것을 양식을 올려놨었어요. 그렇게 해 놓은 이유는 이것을 내가 써서라도 정말 활동하려는 의지가 있는지를 보고 싶었고요... 그리고 거기에 이제 아이들을 어떻게 이제 보실 것인지 그리고 본인의 성향이 어떤지 (쓰도록) 해서 그것을 보고 조금이나마 인성이나 성향 같은 것들을 파악할 수 있게 되는 것 같아요.....”  
<공공부문 서비스 관리자>

“교육 기간 동안에 이분들의 그런 것들이 확인되어 가는 거죠. 인성이라든지 그럴 때 다른 사람들과 대화를 어떻게 하는지 그리고 교육이라는 것이 힘든 과정이잖아요. 오랜만에 받는데 그것들을 어떻게 표현해 주는지 그리고 저희가 아이와 관련된 양육 실습들이 있으니까 여기 센터에 오셔서 실습을 하셔야 돼요. 직접적으로 저희 선생님들이 이분들이 실습하는 태도, 그리고 아이들과 함께 프로그램도 진행해 보셔야 되거든요. 그런 것들이 다 오픈 되는 거죠.”  
<비영리시민단체부문 서비스 관리자>

“일단은 태도, 말투도 있고 남을 배려하는가 배려하지 않는가 그것에 대한 체크리스트는 일일이 하기 어렵잖아요. 그러니까 그런 강의를 참석하신 분들하고 논의해서 그 중에서 뽑아요... 그 다음에 이제 또 어머님이 의뢰가 왔을 때 가능한지 어떤지 해서 전화 예절도 보고 이러면서 저희가 안전한 분을 하는 거죠...”  
<영리업체부문 서비스 관리자>

## □ 일자리 진입 경로

- 지인의 소개, 벽지광고, 인터넷 등 다양한 매체 경로로 진입. 종사자들은 아이돌보는 일을 하기 위해 어떤 기관에 정보를 문의하여야 하는지에 대해 알지 못하며 우연한 기회로 일자리를 접하게 되는 것으로 나타남

- 심층면접조사 결과, 종사자들은 개인적으로 아이를 봐주었던 경험을 바탕으로 주변 지인의 소개를 받거나 DMB·벽지·신문 등의 광고를 보고 훈련기관에 문의하여 돌봄서비스업에 진입하였다고 응답함

“주위에 아는 분 소개로 하게 됐어요. 자기도 광명에서 활동하는데 괜찮으니까 한 번 해 보라고 해서 시작하게 됐어요.” <공공부문 종사자>

“베이비시터를 하려고 알아보던 차에 제가 디엠비로 이 광고 나오는 것을 몇 번 봤어요. 시청역 홈에서 기다리고 있으면 거기에서 어쩌다 나와요. 계속적으로 나오는 것은 아니고요. 그러던 차에 그것을 보고서 일단 알아나 보자 그랬더니 전에 계셨던 상담해 주시는 선생님이 엄청 친절하더라고요.” <공공부문 종사자>

“벽지광고보고 저랑 같이 교회에 나갔던 한 친구가 있어서 이런 데가 있는데 가 보자 그래서 그냥 갔었어요.” <비영리시민단체부문 종사자>

- 영리업체 종사자의 경우, 아이돌보는 일을 찾기 위하여 인터넷 검색을 하는 등 보다 적극적인 동기 부여를 하는 경우가 많음

“인터넷을 뒤지다 보니까 여성인력개발센터인가 거기를 한 번 들어가 봤어요. 혹시 할 일이 없나 하고. 그랬더니 거기 들어가니까 베이비시터 교육이 있더라고요. 산모 도우미 이런 거. 그런데 거기에서 베이비시터가 하고 싶더라고요. 그래서 그 교육을 받아서 바로 했어요.” <영리업체부문 종사자>

- 영리업체 종사자는 훈련기관에서 아이돌봄 교육 수료 후 각 업체로 연계되는데, 이는 신규양성교육 강사가 영리업체와 연관된 경우가 많기 때문임

“원래 거기 △△여성발전센터에 OO업체에서 와서 교육을 시켰어요. 그래서 자연스럽게 OO업체하고 연결이 됐어요.” <영리업체부문 종사자>

“.....여성인력센터에서는 정기적으로 한 달에 한 번씩 꼭 베이비시터 교육이 있어요. 그러면 센터 쪽에서도 교육만 시키는 목적이 아니라 일자리 창출이기 때

문에 일을 연결해줘야 되기 때문에..... 연결되어 있는 업체가 있어요. 그런 업체 선생님들이 계속 들어와서 이제 교육을 시키는 거죠. 저희같은 경우는 마지막 날이라든가 중간 중간에 교육업체 외에 저희 회사라든가 다른 회사에서 한 두 세 분 회사를 섭외를 줘요.....그러면 들어가서 저 같은 경우에는 최대한 그 시간을 이용해서 저희 회사를 피알하고 홍보를 해줘야 되는 거죠. 그러면 시터님들이 자기네들이 각자 원하는 쪽으로 선택권을 주는 거죠. 그렇게 해서 오세요.” <영리업체부문 서비스관리자>

- 그 외, 자치구에서 운영하는 복지센터를 통해서 영유아 및 아동 돌봄서비스 분야에 종사하는 경우도 있음. 즉, 여성인력개발센터에서 교육을 받고 일자리를 소개받았지만, 이후에 지역 안에서 지속적으로 종사자에게 일자리를 연계해주는 복지기관으로 옮기는 경우도 있는 것으로 보임

“베이비시터는 복지센터 통해서 했어요. 송파구에 방이동 복지센터라고 있어요. 나라에서 운영하는 것인가 거기에서 해서... (건강가정지원센터랑은 다른 곳이죠?) 예. 약간 달라요. 처음에 송파여성인력개발센터에서 교육을 받고 일자리를 연결 받고 나서는 (그 다음에 일자리는) 복지센터에서 일자리를 연결시켜 줬어요.” <영리업체부문 종사자>

## □ 종사자들의 일자리 지속유지에 대한 희망

- 종사자들의 일자리 지속 및 유지 희망 정도가 높음
  - 향후 돌봄서비스 일을 계속할 의향에 대해 전체 응답자의 94.2%가 계속 일을 하고 싶다고 응답함. 기관유형별로 보면, 영리업체는 88.3%, 공공부문인 아이돌보미 97.9%, 비영리시민단체 97.2%로 나타나 영리업체보다 공공부문과 비영리시민단체 소속 종사자가 계속 일하고 싶다는 희망이 더욱 높은 것으로 보임
  - 하지만 시간제 종사자와 종일제 종사자 사이에 일자리 지속 희망여부에 차이가 없는 것으로 파악됨. 즉 시간제 종사자도 향후 일을 계속할 의향이 있다고 응답한 비율이 92.6%에 이르고, 종일제 종사자도 95.3%로 시간제 종사자보다 약간 높기는 하지만 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타남

Ⅰ 표Ⅳ-7 Ⅰ 향후 돌봄서비스 일을 계속할 의향

(단위 : %)

구 분		사례수(명)	있다	없다	$\chi^2$
전 체		346	94.2	5.8	-
소속 기관	공공부문	146	97.9	2.1	13,201 **
	비영리시민단체부문	72	97.2	2.8	
	영리업체부문	128	88.3	11.7	
근로 시간	시간제	163	92.6	7.4	N.S.
	종일제	169	95.3	4.7	

주 : \*p < .01, \*\* P <.001, \*\*\* p <.0001

- 직업이 적성에 맞는 측면과 연령 등 현실적 취업조건 두 가지가 종사자의 일자리 지속유지에 대한 희망을 높이고 있는 것으로 보임
- 심층면접조사결과 돌봄서비스 종사자들은 아이를 돌보며 느끼는 보람과 40대 후반 이상의 나이에도 일을 할 수 있다는 현실적 취업조건에 대한 만족도가 높은 것으로 보임

“그것은 두 가지 이유에서인 것 같아요. 첫째는 생각하지도 않았던 일을 했음에도 불구하고 했는데 뜻하지 않은 기쁨과 보람이 있고 두 번째는 현실적인 애기인데 솔직하게 제 나이가 55살인데 어디 사무직이나 이런 데에 일하기가 힘들잖아요... (중략) 그래서 그런 것을 감안했을 때 이게 할 만하다고 생각해요.” <공공부문 종사자>

“지금 간 곳도 한 1년간 봐 달라고 하시는데 그냥 그렇게 되면 계속 할 거예요. 제가 건강이 허락하는 한은요. 하지만 늘 준비는 하고 있어요. 꼭 준비라기보다는 마음의 준비죠. 다른 것을 할 수 있다는 생각, 아무 것이라도요. 그런데 일반적으로 보면 제 나이에 더 보수 좋은 곳은 없어요. 그래서 처해 있는 한 열심히 하는 거죠.” <영리업체부문 종사자>

- 하지만 열악한 근로조건 때문에 이직에 대한 고려를 하는 경우도 있음
- 아이들에 대한 사랑, 사명감, 일자리 필요성 등 일자리에 대한 만족 이면에는 낮은 수입과 아이를 돌볼 때의 체력적 한계 등을 이유로 이직을 고려하고 있는 종사자들이 있음
- 이직 의사를 가진 종사자들은 재교육을 받거나 인력개발센터·구인신문 등을 통하여 능동적으로 새 일자리를 알아보는 것으로 보임. 또한 종사자들이 이직을 고려할

때에는 이전에 자신이 가졌던 직업경력이 다음 일자리를 알아보는 데 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타남

“지금 잠깐 신 것이 다른 것으로 바꿔볼까 검사검사 지금 생각을 좀 해 보려고요. 왜냐하면 늦게까지 하기에는 좀 벅차잖아요. 한 5-6년은 더 할 수 있을 것 같은데 나이가 들면 (아이를) 업는 것도 그렇고 체력적인 한계 때문에 실은 지금 고민을 하고 있는 시기예요.” <비영리시민단체부문 종사자>

“일자리가 아니고 제가 이제 자영업을 했던 사람이고 직장 생활하고 자영업 하고는 보수가 굉장히 차이가 나잖아요. 지금 그만 하려고 하고 있어요...(중략) 작게라도 분식집이라도 해서 얼른 이제 나이도 있는데 일어나야 되거든요. 시간이 이제 없어요. 우리가 이제 일할 수 있는 시간이. 그래도 조금 젊었을 때 얼른 내 일이라도 해서 조금 더 보수가 생겨야 되지 않을까...” <비영리시민단체부문 종사자>

### 3. 소속기관에 대한 평가

#### □ 종사자들의 현 소속기관에 대한 평가

- 공공부문과 비영리시민단체 종사자의 높은 자부심과 소속감
  - 현 소속기관의 좋은 점으로 ‘돌봄서비스 종사자로서 자부심을 느낄 수 있음’이 41.6%로 가장 높게 나타남. 다음으로, ‘서비스 제공 기관에 소속감을 느낄 수 있음’ 16.2%, ‘임금이 높지는 않으나 안정적임’ 11.3% 등의 순으로 나타남
  - 소속기관 유형별로는 비영리시민단체 종사자의 경우 ‘자부심을 느낄 수 있음’이 51.4%로 가장 높게 나타나고, ‘임금이나 보험가입 복리후생 조건이 좋음’이 12.5%로 다른 기관보다 상대적으로 높게 나타남. 공공부문 종사자는 ‘기관에 소속감을 느낄 수 있다’는 응답이 22.6%, ‘서비스 제공 및 관리가 체계적으로 이루어진다’는 응답이 11.0%로 높은 편임. 반면 영리업체는 ‘임금이 높지는 않으나 안정적임’, ‘쉽게 일자리를 구할 수 있음’(각각 14.1%)이 상대적으로 높은 응답비율을 보임
  - 근로시간별로 보면 종일제 종사자는 시간제 종사자보다 ‘돌봄서비스 종사자로서 자부심을 느낄 수 있음’, ‘임금이 높지는 않으나 안정적임’ 등의 응답비율이 약간 높은 것으로 나타남



【표Ⅳ-8】 현 소속기관의 장점

(단위 : %)

구분	사례 수 (명)	돌봄 서비스 종사자로 자부심을 느낄 수 있음	서비스 제공 기관에 소속감을 느낄 수 있음	임금이 높지는 않으나 안정적인	서비스 제공 및 관리가 체계적으로 이루어짐	쉽게 일자리를 구하거나 연계할 수 있음	임금이나 보육료, 복리후생 조건이 좋음	돌봄 서비스 종사자로 필요한 역량 강화를 할 수 있음	서비스 제공 기관 직원과의 마찰이 적음	딱히 좋은 점은 모르겠음	서비스를 제공하는 다른 종사자들과 연계를 느낄 수 있음
전체	346	41.6	16.2	11.3	9.0	8.1	3.2	2.9	2.3	2.0	1.2
소속 기관	공공부문	146	39.7	22.6	10.3	11.0	5.5	0.7	3.4	0.7	1.4
	비영리시민단체부문	72	51.4	13.9	8.3	8.3	2.8	12.5	2.8	0.0	0.0
	영리업체부문	128	38.3	10.2	14.1	7.0	14.1	0.8	2.3	5.5	3.1
근로 시간	시간제	163	34.4	19.0	9.8	11.7	6.7	1.2	4.9	4.3	1.8
	종일제	169	46.7	14.2	12.4	7.1	8.9	5.3	1.2	0.6	0.6

- 심층면접조사에서도 종사자들은 소속 기관에 대하여 안정감, 소속감, 체계적인 관리 등의 장점을 언술함
- 공공부문과 비영리시민단체부문 종사자들은 전반적으로 소속 기관의 장점으로 친절하고 가족적인 분위기, 조직에 소속되어 있다는 느낌, 세밀한 관리 및 불편사항 개선 등을 들고 있으며, 영리업체 종사자의 경우에는 공백 기간을 최소화한 연결을 장점으로 응답함

“일단은 어디 기관에 소속되어 있다는 것은 내가 단지 아기가 좋아서 이렇게 한 다라는 생각보다 저희도 소속감이 있으니까 저희도 심리적으로 안정감이 있고 관리를 받는다는 것도 좋은 것 같아요.” <공공부문 종사자>

“그 집에서 돈을 내든지 안 내든지 나는 상관없고 센터에서 알아서 일괄적으로 다 처리를 해 주고 정보 처리도 해 주고 교육도 해주고 다 하니까...” <공공부문 종사자>

“제가 혼자 이렇게 일반 파출부 직업 사무소는 혼자 일대일로 가야 되고 얘기를 할 데가 없잖아요. 그런 면에서는 저희가 공동체 입장에서는 가족적인 분위기가 좋은 것 같아요.” <비영리시민단체부문 종사자>

“제가 운이 좋았었는지 연결이 바로 바로 됐어요. 전화 하고 일자리를 구할 때 마다 바로 연결이 되더라고요.” <영리업체부문 종사자>

- 기관유형별로는 영리업체 종사자들은 소속 기관이 종사자의 이득을 최대한 배려해 준다는 점을 장점이라고 말하였으며, 비영리시민단체와 공공부문 종사자들은 근로 조건 보장 및 체계적 교육 실시를 장점으로 꼽고 있음. 하지만 영리업체의 경우 서비스관리자와 종사자의 개인적 관계를 바탕으로 회비, 일자리연계, 임금 등을 협의하고 있는 것으로 보임. 그만큼 종사자에 대한 관리가 개별적이고 조직적이지 못하다는 의미일 수 있음

“점장님께서 되게 좋으세요. 그래서 물론 저희 시터들한테도 어떻게 해서든 어머니한테 페이를 받을 때 천원이라도 더 주게끔 받을 수 있게끔 이렇게 노력을 많이 해 주시고 아니면 어머니들이 요청하실 때 형편이 어려우신 분들은 회비도 절감을 해 주신 것 같고, 또 저 같은 경우에는 어려워지니까 점장님이 회비도 안 받으시고요.” <영리부문 종사자>

“기관의 좋은 점은 그래도 우리가 (중략) 사회적 기업이다 보니까 4대 보험이 되고 공무원처럼 모든 것들이 되는 것이 있었어요. 퇴직금도 받았고. 그래서 그게 좋았고, 5일 근무이고 빨간 글씨 다 놓고요.” <비영리시민단체부문 종사자>

“선생님들의 교육 체계도 저희들이 강의 들으면서 배우는 것도 있고 그 전에는 그냥 어떻게 보면 주먹구구식으로 내가 아이를 키웠던 경험으로만 하다가 여기에서는 저희들이 한 번씩 교육을 다양하게 받고 배우기도 하고요.” <공공부문 종사자>

- 단점으로 영리업체 종사자의 경우 수수료 과다·초과시간에 대한 비용 협의 부실을 지적하기도 하였으며, 공공부문에서 관리자 수의 부족으로 개별 종사자에 대한 세밀한 관리가 부실하다는 점을 지적하기도 하였음

“매달 수수료를 떼거든요. 그러니까 구하는 고객 쪽에서 예를 들어서 130만원을 줬다 그러면 우리한테는 예를 들어서 100만원이든 110만원이든 한 달에 20만원 가까이 떼어지는 저기가 있나 봐요. 정확히는 제가 안 물어 봤는데 그런 것이죠.” <영리업체부문 종사자>

“어떤 보고랄까 어려운 상황일까 이런 이야기가 있을 때 딱 나서서 해 주지 않더라고요. 그게 조금 불편했어요. 초과되는 급여에 대한 부분들을 어떻게 계산해야 되는지 그리고 그 부분에 대해서는 어쨌든 제가 직접 받는 것이 아니잖아요... (중략) 그 얘기를 안 해 줬어요. 안 해 주고 조금만 두고 보자 사람 일이라는 것이 시간을 딱딱 계산해서 할 수 있는 부분들이 그러면 엄마들이 싫어할 수

있다고 이러면서 이야기를 하고서 결론은 안 해 줘서 제가 그냥 엄마한테 어떻게 얘기할 수도 없고 아이를 본다는 부분이 돈으로 계산하는 것 같아서 싫었거든요...(중략) 섭섭한 생각이 좀 들기는 했어요. 그래서 그때부터 뭔가 일이 있을 때 그쪽에다 연락하기 보다는 일단 엄마랑 얘기하자는 생각이 들더라고요.”  
 <영리업체부문 종사자>

“센터에서는 되게 일하고 있는 것이 광범위하잖아요. 우리 연결에서부터 이용자 가장 챙기는 것부터 선생님들 교육시키는 것에서부터 굉장히 많잖아요. (중략) 그러다 보니까 그것을 그 센터에서 몇 명 안 되는 사람이 다 수용을 하는데...”  
 <공공부문 종사자>

## 제 3 절 인력 및 서비스 관리

### 1. 신규양성교육

#### □ 신규양성교육 경험

- 대부분의 돌봄서비스 종사자가 소속기관에서 신규양성교육을 받음
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하기 위해 신규직업교육훈련을 받은 경험에 대해 ‘현 소속기관에서 교육 훈련을 받았음’이 90.2%로 높고, ‘이전에 다른 기관에서 교육 훈련을 받았음’이 9.2%로 나타남. 이에 교육훈련을 받지 않고 활동하는 경우는 0.5%에 불과하며, 모두 영리업체에 소속된 종사자로 국한됨
  - ‘현 소속기관에서 교육훈련을 받았음’에 대해 기관유형별로 영리업체는 75.0%, 비영리시민단체는 97.2%, 공공부문 100.0%로 나타남. 아이돌보미의 경우 종사자로 활동하기 위해서는 신규양성교육을 이수하여야 하는 규정 때문에 100%로 나타남. 또한 영리업체의 경우 현 소속기관에서 교육훈련을 받았다고 응답한 비율이 75.0%에 이르지만 이 비율은 여성인력개발기관에서 종사자 교육 시 영리업체 관리자를 교육 강사로 활용하고 있기 때문임. 즉, 종사자 입장에서는 본인이 여성인력개발기관에서 교육을 받은 것이 아니라 종사자로 활동하면서 영리업체 관리자와 관계를 형성하기 때문에 영리업체에서 교육을 받은 것으로 인식하는 것임

【표Ⅳ-9】 신규양성교육 경험

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	현 소속 기관에서 교육훈련을 받았음	이전에 다른 기관에서 교육훈련을 받았음	현재 또는 이전 소속 기관에서 교육훈련을 받은 적이 없음	
전체	346	90.2	9.2	0.5	
소속 기관	공공부문	146	100.0	-	-
	비영리시민단체부문	72	97.2	2.8	0.0
	영리업체	128	75.0	23.4	1.6

- 서비스 관리자들은 신규양성교육훈련 중에서도 이론교육보다는 실습교육의 중요성에 대해 인식하고 있으며, 실습교육을 제대로 된 환경에서 실시할 수 있도록 정부의 지원을 요청하고 있음

“다른 센터들은 가정들에게 양해를 구하고 승낙을 받아서 진행하는 것이 어려워서 한 가정에서 10시간을 채워 버리고 그런 경우들이 많다고 하더라고요. 그런데 저희는 그렇게 하면 배우는 것이 없으니까 현장실습 하는 의미가 없어서 멘토들에게 의무적으로 멘토 실습비를 사실은 현장 실습비를 저희는 받아요. 자부담으로 5만원을 받아서 시간당 5천원씩의 멘토 지도비를 드리거든요. 멘토 선생님들에게 저희가 요청하는 것이 적어도 2시간 정도는 거기에서 배워보실 수 있게 해서 5가정 정도 5명의 선생님을 따로 만나고 5가정을 따로 경험하고 그러니까 아이들의 연령이나 성별이나 그런 것이 다 다르잖아요. 그런 것들을 경험할 수 있게 해 드리고 그리고 선생님들이 또 본인들이 돌보는 스타일이 다르시고 그것에 따라서 아이들의 반응도 다른데 그 5가지 스타일도 보시고 아이들도 보시고 하라고 그렇게 연결을 하고 있어요. 그리고 또 다한 다음에 현장실습 평가를 하거든요. 그래서 현장실습 평가에서 60점 이상이 안 되면은 전체 실습 지도자 선생님들이 평가를 한 번 더 하거든요.” <공공부문 서비스관리자>

“.....제가 이 일을 하다 보니까 그제(실습) 필요해서 제가 아는 어린이집이 있어요. 그 어린이집에 몇 일 동안은 아니더라도 4시간, 6시간이라도 가서 실습을 하고 일을 할 수 있게끔 해 드리고 있거든요..... 필요한데 여의치 않는 것이 뭐냐하면, 교육을 받으신 분이 여기 저기 사시잖아요. 그런데 아는 어린이집은 이쪽 한 군데에 있다 보니까 멀리 가서야 되는 그런 불편함이 있어요.....”  
<영리업체부문 서비스관리자>

## □ 신규양성교육 도움정도와 필요성에 대한 인식

- 비영리시민단체 종사자의 신규양성교육에 대한 높은 만족도
  - 신규양성교육훈련을 받은 종사자들에게 직업교육훈련의 도움정도에 대해 질문함. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 89.6%(매우 도움이 된다 : 48.3% + 대체로 도움이 된다 : 41.3%)로 ‘도움이 되지 않는다’(2.6%)보다 매우 높게 나타남. 5점 환산점수는 4.35점으로 만족도가 높다는 것을 알 수 있음
  - 기관유형별로 보면 비영리시민단체의 경우 신규양성교육훈련에 대한 만족도가 4.68점으로 가장 높게 나타나고, 공공부문인 아이돌보미의 만족도가 4.10점으로 상대적으로 낮게 나타남

■ 표IV-10 ■ 신규양성교육훈련의 도움정도

(단위 : %)

구분	사례 수 (명)	매우 도움이 된다	대체로 도움이 된다	그저 그렇다	별로 도움 되지 않는다	전혀 도움 되지 않는다	5점 평균 (점)	집단 차이
전체	346	48.3	41.3	7.8	2.3	0.3	4.35	F= 18.385 ***
소속 기관	공공부문	146	28.8	56.2	11.6	2.7	4.10	
	비영리시민단체부문	72	70.8	26.4	2.8	0.0	4.68	
	영리업체부문	128	57.8	32.8	6.3	3.1	4.45	
근로 시간	시간제	163	34.4	52.1	9.2	3.7	4.16	t= 4.617 ***
	종일제	169	60.4	33.1	5.3	1.2	4.53	

주 : \*p < .01, \*\* P < .001, \*\*\* p < .0001

- 심층면접조사에서도 대부분 종사자들은 신규양성교육에 대한 만족도가 높았으며, 직무 수행 시 많은 도움을 받고 있다고 평가함
- 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체 부문 종사자들은 직업교육훈련이 실제 돌봄 서비스 활동에 직접적인 도움이 된다고 평가함. 특히 영유아를 돌보는 일은 본인의 육아 경험으로도 가능하지만, 직업교육을 통해 아동들의 심리, 놀이, 돌봄 및 교육 관련 정보를 많이 얻을 수 있어 자신감을 획득할 수 있었던 것으로 응답함

“아기 다루면서 정서적인 부분이나 저희들도 아기 둘을 키워왔기 때문에 애기 키우는 방법은 알지만 애한테 교육적인 면을 넣어줄 수 있는 것이 저희 때는 한 계가 있었는데 그런 부분이죠.” <영리업체부문 종사자>

“아이들 다치지 않게... 아이들 우유 먹이는 것... 왜냐하면 엄마들이 잊어버리니까. 아이 키운 지가 오래되고. 처음 나오신 분들, 연세 드신 분들은 오래 돼서 잊어버렸기 때문에.....그리고 요새 배운 엄마들이 많기 때문에 엄마들이 요구하는 것이 너무 많거든요. 그러니까 따라야 되기 때문에.....” <영리업체부문 종사자>

“물론 도움이 되죠. 왜냐하면 아동기에 대한 심리 같은 것을 많이 알게 되고 그 것을 저는 배우면서 내가 좀 더 많이 공부했으면 우리 아이 키울 때 좀 더 저는 나름대로 되게 아이를 잘 키웠다고 생각하는데도 또 빠진 부분이 있더라고요. 지나고 나서 보니까...(중략) 그 교육을 받으면서. 좋은 점 너무 많아요. 특히 다른 것보다도 아이들의 심리나 놀이에 관한 것은 저는 정말 배운 것이 많아요.” <공공부문 종사자>

“이 일을 하려고 할 때, 그냥 무작위로 하려고 할 때는 자신감이 없었거든요. 남의 아이 보다가 잘못 되면 어쩌나 불안감이 있었는데 교육 받고 나서 자신감을 가지고 이 일에 임하게 되니까 일을 하면서도 즐겁고 그래요.” <공공부문 종사자>

○ 공공부문 종사자의 신규양성교육 필요성에 대한 소극적 입장

- 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자로 일하기 위해 신규양성교육훈련이 어느 정도 필요하다고 인식하는지 질문함. 이에 대해 ‘반드시 필요하다’가 82.0%로 높고, ‘있으면 좋겠지만 없어도 상관없다’ 14.5%, ‘그다지 필요하지 않다’ 3.5% 순으로 나타남. 기관유형별로 보면 비영리시민단체의 경우 95.8%의 종사자가 직업교육훈련이 반드시 필요하다고 응답함. 이는 영유아 및 아동을 돌보기 위한 신규양성교육훈련에 대한 만족도가 높았던 만큼 교육의 필요성 인식도 높게 나타나는 것으로 보임. 하지만 공공부문의 경우 ‘있으면 좋겠지만 없어도 상관없다’는 응답이 26.0%, ‘그다지 필요하지 않다’는 응답이 5.5%로 다른 기관보다도 높게 나타나고 있음. 이 역시 공공부문의 교육에 대한 종사자의 만족도가 낮았던 것과 연관되는 것으로 보임

Ⅱ 표Ⅳ-11 Ⅱ 신규양성교육훈련의 필요성

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	반드시 필요하다	있으면 좋겠지만 없어도 상관없다	그다지 필요하지 않다
전 체		346	82.0	14.5	3.5
소속 기관	공공부문	146	68.5	26.0	5.5
	비영리시민단체부문	72	95.8	4.2	0.0
	영리업체부문	128	89.8	7.0	3.1
근로 시간	시간제	163	74.2	21.5	4.3
	종일제	169	88.8	8.3	3.0

- 영리업체 종사자들의 신규양성교육 중 현장실습훈련에 대한 강한 요구
  - 영리업체의 경우, 총 교육시간이 공공부문이나 비영리시민단체보다 짧은 것으로 파악됨. 심층면접 과정에서 영리업체 관리자들이 현장실습의 부족을 지적하고 있듯이, 영리업체 종사자들도 교육시간 및 현장 실습의 부족으로 인한 업무 수행의 한계를 지적하였음

“2주간에 그 교육이 다 이루어 질 수는 없을 것 같아요. 그래서 제가 생각한 것이 나름 내가 그냥 서점에 가서 보고 메모하고 그렇게 해야 되겠다는 생각을 했어요.” <영리업체부문 종사자>

“.....교육내용은 짧은 시간에 그 강의로 그렇게 하려니까 조금 숨이 차고 벅차기는 하더라고요.” <영리업체부문 종사자>

“실전이 더 중요하기는 한데, 그래도 좀 이렇게 중간 중간 뭐랄까 그런 것(교육)이 좀 필요하다고 느껴져요..... 가정에 가서 아기를 돌보면 그 집마다 애로사항이 다른 것 같아요..... 그런데 신생아일수록 조금 힘들었던 것 같아요. 배웠어도 자꾸 까먹어서요..... 실전에 들어가서 하다 보면 그게 저절로 나에게 익숙해지는게 필요하더라고요.” <영리업체부문 종사자>

- 양성교육훈련 도움 정도에 대한 관리자와 종사자의 시각 차
  - 심층면접조사 결과, 각 기관의 서비스 관리자들은 소속기관에서 운영하는 양성교육프로그램이 차별화되어 있을 뿐 아니라, 종사자들에게 만족도가 높은 것으로 파악하고 있었음. 하지만 종사자들이 파악하는 교육의 도움정도와 만족도는 관리자

들이 파악하는 내용과 다를 수 있으므로 종사자들에게 현장에서 도움이 되는 교육 내용과 방법이 무엇인지 철저한 분석이 이루어져야 할 것으로 보임

“...다 하시는 말씀들은 보편적으로는 좋았다. 우리 애들 키울 때 내가 이런 내용을 알았다면 내가 우리 애를 더 잘 키웠을 텐데 이런 말씀이 가장 많으시고 대체적으로 만족하시는 것 같아요...교육 시간이 많고 거기에 대한 커리큘럼이 조금 다르기도 해요...단순한 돌봄 외에도 저희가 추구하는 돌보미의 자세라든가 이런 부분들도 짚고 가고, 강사 인력풀도 다르다고 생각하거든요” <공공부문 서비스관리자>

“양성 과정에 대해서는 다른 데보다 더 실제적이거든요. 그리고 강사진에서 조금 다를 거예요. 저희는 실제로 아이와 만났을 때에 조금 더 포커스를 가지고 강사 선택을 하게 되거든요. 그런 의미에서는 좀 다양한 것들을 경험해 볼 수 있으니까 교육 마지막 할 때는 우시죠. 그리고 조금 일찍 받았으면 자기한테 좋았을 것 같다고 얘기를 많이 하시고요.” <비영리시민단체부문 서비스관리자>

“이게 베이비시터가 옛날 같이 그냥 가서 애기나 봐 주자 그런 개념이 아니고 정말 40시간 동안 교육을 받고 아동 발달에서부터 동화 구연, 놀이, 마인드까지 다 배워서 그것을 가지고 현장에 가서 써먹을 수 있게끔 저희들이 교육을 시켜요...(여성인력개발기관에서) 저희한테 교육을 위탁을 준거죠. 저희 본사에서 교육 프로그램 다 짜 가지고 강사님 다 발굴해서 그렇게 해서 저희가 직접 교육을 하고 있어요.” <영리업체부문 서비스관리자>

## □ 자격증 취득에 대한 의견

- 종사자들의 자격증 취득에 대한 의사가 높음
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스 자격증 제도가 실시된다면 자격증을 취득하겠다는 지 질문함. 이에 대해 82.7%의 종사자가 ‘취득하겠다’는 의견을 보임. 기관 유형별로 비영리시민단체 87.1%, 공공부문 85.5%로 영리업체 77.0%보다 약간 높게 나타남
  - 자격증 취득 의사가 있는 종사자의 연령별 분포는 40대 이하 87.2%, 50대 82.2%, 60대 이상 80.0%로 나타나고, 평균 소득별 분포는 ‘200만원 미만’이 87.2%로 가장 높고, ‘200~400만원 미만’ 82.1%, ‘500만원 이상’ 82.4% 순으로 나타남. 이는 나이가 들수록 별도의 자격증을 취득하여 노동시장에 참여하는 대신, 경험에 기반하여 서비스를 제공하려는 의사가 강함을 의미함. 또한 가구소득이 낮을수록 자격증 제도를 활용하여 전문적이고 안정적인 일자리를 확보하려는 열망이 높은 것으로 볼 수 있음



- 시간제 종사자와 종일제 종사자 사이에 자격증 취득에 대한 의견에 차이는 없는 것으로 보임

【표Ⅳ-12】 자격증 취득에 대한 의견

(단위 : %)

구 분		사례수(명)	예	아니오
전체		341	82.7	17.3
소속기관	공공부문	145	85.5	14.5
	비영리시민단체부문	70	87.1	12.9
	영리업체부문	126	77.0	23.0
근로시간	시간제	161	82.0	18.0
	종일제	166	82.5	17.5
연령	40대 이하	78	87.2	12.8
	50대	214	82.2	17.8
	60대 이상	45	80.0	20.0
월평균 가구소득	200만원 미만	39	87.2	12.8
	200~400만원 미만	207	82.1	17.9
	500만원 이상	91	82.4	17.6

- 심층면접조사에서도 종사자들은 자격증 제도가 돌봄서비스 종사자에 대한 인식 전환과 자신감 부여에 도움이 될 것이라는 전망을 보임
- 돌봄서비스 종사자들은 대부분 자격증 제도의 필요성을 인정하며, 시행될 경우 취득할 의사가 있는 것으로 응답함. 그 이유로는 전문성 획득, 부모의 종사자에 대한 신뢰와 인정 획득, 종사자에게 자존심과 책임감 부여, 임금의 상승 등에 대한 기대감으로 자격증 제도에 대한 필요성을 주장함

“해 보니까 이것도 좀 그렇게 전문 양성 기관에서 교육을 받아서 정말 노인요양사처럼 그런 자격증을 받는 것이 필요하다는 생각이 들더라고요.” <영리업체부문 종사자>

“자격증이라는 것이 있으면은 아무래도 아이돌보미 하면서 엄마들의 인식 같은 것도 우리를 더 믿고 그래서 좋을 것 같아요. 더 인정을 잘해 줄 것 같아요 자격증 제도가 생기면 따야죠.” <공공부문 종사자>

“저는 제가 하고 있으니깐 필요하다고 생각하죠. 왜냐하면 그냥 일반 그냥 국가

자격증이 아니라 그냥 개인적인 증 정도로 한다면 별로 큰 느낌도 없고 그리고 또 전문적인 느낌조차 없을 것 같아요...(중략) 앞으로 저뿐만 아니라 그런 일에 종사할 사람들을 보면 그게 있어야지 뭐가 자기 나름대로 자존심도 있을 것 같고 책임감도 훨씬 더 강해지지 않을까라는 생각, 아무나 할 수 있는 일과 그렇지 않고 어떤 자격증을 갖춰서 해야 되는 일과는 사람들이 생각하는 것이 다를 것 같다는 생각이 들더라고요.” <영리업체부문 종사자>

“자격증 제도가 생기면 보수가 더 높아질 수 있잖아요. 그러면 저희 입장에서는 좋을 수 있겠지만 얘기 엄마들이 아주 고소득자가 아닌 다음에는 사실 한 달에 백 몇십만원 그게 아닌데 그런 생각도 들고 그것은 잘 모르겠어요. 있으면 따졌지만 솔직히 생각 안 해 봤어요.” <비영리시민단체부문 종사자>

- 하지만 일부 종사자들은 자격증제도 실시에 대해 현실적으로 공부할 시간이 부족하다는 점과 현재 열악한 돌봄서비스 근로 여건으로 자격증의 효용이 없음을 지적하기도 하였음
- 자격증제도가 필요하지 않은 이유로는 ‘현재 교육정도로 충분하기 때문에, 종사자들의 진입에 장애가 되기 때문에, 현재 일자리를 유지하면서 자격증을 취득하기 힘들기 때문에’ 등의 이유들을 제시함

“지금 우리가 수료하고 이런 것에서 자격을 발급을 받아서 일을 하고는 있는데 그것을 시험으로 제도가 바뀐다고 그러면 지금으로는 무리한 것 같기는 하고 그게 예를 들어서 거의 다 이론으로 들어가야 되잖아요. 그것을 너무 어려운 식으로 대학에서 공부하는 것처럼 이런 식으로 하면 과연 살림하면서 전업주부로 돈 벌려고 하는 엄마들이 그것을 과연 할 것인가?” <영리업체부문 종사자>

“일을 하다가 8시까지 하고 공부할 시간이 솔직히 없어요. 가서 집에서도 주부를 하고 어른들이 계신 집이 있고 그러다 보니까 서로 다 틀리거든요. 그러다 보니까 집안일을 하다 보면... 교육은 제가 참가를 해서 듣는 시간은 할애를 하는데 저 같은 경우에도 공부를 하라고 하면 그것은 조금 생각을 해 볼 문제예요.” <비영리시민단체부문 종사자>

- 또한 영유아 및 아이 돌봄 노동의 특성에 비춰볼 때, 자격증의 전문성보다 아이에 대한 사랑과 스किन십이 더 중요하기 때문에 자격증이 필요할 것 같지 않다는 의견도 있음

“나는 그건 없어도 된다고 생각해요. 특히 가정에서는 어린이집에서 선생님들 제  
 가 보니까 딱히 뭐 없어도 차이가 없는 것 같아요. 특히 영유아는 영유아 애들이  
 걸어다니는 것도 아닌데 정말 스킨십 많이 해주고 많이 사랑해주고 그게 최고지  
 다른 것은 필요 없다고 생각해요. 제 생각에는 그래요.” <영리업체부문 종사자>

“아이 돌보는 것이 가장 기본이잖아요. 교육을 더 받아서 그런 것보다 일을 하  
 면서 배우는 것이 사실 더 많은 것 같아요. 그리고 일을 하면서 교육을 받아야만  
 이게 다 흐름이 되는데 저 같은 경우에는 어느 정도 아이한테 유치원 끝나고 나  
 면 잠깐 동안 엄마가 없을 때 아이들 보육을 해 주는 것을 원하지 전문적인 것은  
 전문가들을 또 부르거든요. 잘 사는 분들은 몇 분 불러요. 그것은 또 다른 것 같  
 아요. 전문적으로 선생이어서 관리를 한다든가 이런 것이 아니면 굳이 필요 없을  
 것 같아요.” <영리업체부문 종사자>

- 자격증 발급을 단지 이론공부와 시험제도로 운영하는 것이 아니라, 일자리 특성상  
 돌봄종사기간 및 총 활동시간 (최소 3년 이상/ 최소 3,000시간 이상)을 고려하여  
 자격증을 부여하는 방안을 제시하기도 함

“저는 이게 꼭 필요하다고 생각해요. 시험도 봐야 된다고 생각해요. 시험 봐서  
 자격증을 줘서 우리가 정말 선생님 소리 듣고 그래야지 이용자 분도 저희들을 더  
 믿고 신뢰하고 우리들을 대우해 줄 수 있으니까 그래서 꼭 필요하다고 생각해요.  
 그럴 때는 정말 형식적인 어떤 것도 필요하다는 것 그것을 위해서는, 그래서 자  
 격시험을 봐야 되고 자격증도 있어야 된다는 거죠. 적어도 3년 이상 근무하면서  
 3,000시간 이상 꼭 저는 3년이라고 따지지 않고 꼭 시간이 필요하다고 생각하기  
 때문에 3,000시간이라는 시간이 꼭 필요하다고 생각해요. 3년을 일했어도 3년  
 동안에 300시간 일한 사람은 별로 활동을 한 것이 아니잖아요. 그러니까 3년 이  
 상 3,000시간 이상 일한 사람에 한해서 자격시험이 통과되면서 거기에 자격증이  
 발부되어야 된다고 생각해요” <공공부문 종사자>

- 서비스 관리자들은 자격증 제도보다 ‘교육훈련기관 인증제도’가 필요하다는 의견을  
 보임

- 관리자들에 대한 심층면접조사 결과, 자격증 제도에 대해서는 대부분이 필요하  
 다는 의견이나 자격증보다는 ‘교육기관 인증제도’를 실시하여 정부가 교육 커리큘럼  
 등을 관리하는 방식이 더 적합하다는 의견도 있음

“...요양 보호사는 한 달 동안 계속 교육을 받고 하잖아요. 이것도 있으면 좋을  
 것 같아요. 실습도 하고, 요양 보호사처럼 실습을 해야지만 일을 할 수 있게끔

하고요.....건강가정지원센터는 정해져서 현장실습을 가지만 사설업체는 안 가는데도 굉장히 많거든요.” <영리업체부문 서비스관리자>

“...보육교사 자격증이 있어서(안 될 것 같아요)...그런데 저는 교육기관 인증제도를 했으면 좋겠어요. 지역마다 다르겠지만 이런 기관들은 정부가 인정한 교육기관이다 이렇게 하면 교육 받으시는 분들도 그런 기관을 먼저 찾게 되겠죠. 그리고 부모들도 그런 교육기관에서 받은 수수료는 어쨌든 공신력이 있는 거니까...정부는 커리큘럼 관리를 좀 해 주면 될 것 같고...” <비영리시민단체부문 서비스관리자>

## 2. 보수교육

### □ 종사자의 직무 관련 자기개발 필요성 인식 정도

- 비영리시민단체 종사자의 높은 자기개발 필요성 인식
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하면서 좀 더 전문적인 지식과 자기개발이 필요하다고 느낀 적이 있는지 질문함. 이에 전문적인 지식과 자기개발의 필요성에 대해 ‘종종 느끼고 있다’가 42.2%로 가장 높게 나타남. 다음으로 ‘가끔 느낀 적이 있다’(29.4%), ‘매우 자주 느낀다’(23.5%) 등의 순으로 나타남
  - 기관유형별로 비영리시민단체 종사자들이 ‘매우 자주’ 또는 ‘종종’ 느끼는 비율이 93.1%에 이르러 가장 높고, 이에 비해 영리업체 종사자들은 66.4%, 공공부문 종사자들은 51.4%만이 자기개발의 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타남
  - 근로시간별로는 종일제 종사자의 경우 ‘매우 자주 느끼거나 종종 느끼는 경우’가 74.0%로 시간제 종사자의 57.8%보다 높게 나타남. 이는 종일제 종사자의 경우 아이 양육에 대해 많은 시간을 책임지면서 아이의 신체적 정신적 교육적 발달에 대한 관심과 책임을 느끼기 때문으로 생각됨

【표Ⅳ-13】 자기계발의 필요성

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	매우 자주 느낀다	종종 느끼고 있다	가끔 느낀 적이 있다	느낀 적이 없다
전 체		344	23.5	42.2	29.4	4.9
소속 기관	공공부문	144	13.9	37.5	40.3	8.3
	비영리시민단체부문	72	40.3	52.8	6.9	0.0
	영리업체부문	128	25.0	41.4	29.7	3.9
근로 시간	시간제	161	17.4	40.4	34.8	7.5
	종일제	169	30.8	43.2	23.1	3.0

- 전문적인 돌봄서비스 제공에 대한 종사자들의 강한 의지와 노력
  - 대부분 종사자들은 대상 아동의 연령대에 맞춘 전문적인 돌봄서비스를 제공하려는 의욕을 가지고 있으며, 개인적으로 아동 관련 TV 프로그램·서적 등을 통한 관련 지식을 쌓으려 노력하고 있는 것으로 보임
  - 일부 종사자의 경우 적극적으로 직무 수행과 연관된 자격증을 취득하거나 관련 강의를 직접 찾아서 수강하기도 하는 것으로 나타남

“내가 나를 갖다가 쌓아 가야죠. 경력도 경력이지만 그것은 실무이고 또 이 교육은 이론으로 이렇게 하면 아이들한테 좋아하겠구나, 같은 말이라도 이렇게 해 줘야 되겠구나 그런 필요성을 느끼니까 이렇게 또, 씨디 같은 것도 사 가지고 들으면서 아이들한테 계속 해 주고 저는 진짜 전문가가 아니더라도 아이들한테 잘 해 주려고 그러고 그러고 아이들이 따르고 그래요.” <영리업체부문 종사자>

“사실 그거 저 초창기 때부터 ‘아이가 달라졌어요’를 열심히 봤어요. 왜냐하면 조금이라도 더 아이들에게 도움이 되고 싶어서요. 교육을 따로 받은 것은 아니고 책을 많이 사서 읽어요. 아이 마사지 하는 것 아니면 아이들의 성문제, 왜냐하면 아이들도 벌써 유치원생만 돼도 그런 데에 호기심이 많고 그런 것 때문에 당황할 때가 있어요. 그래서 그런 부분들도 조심스럽게 엄마한테 얘기해 줘야 되는데 잘못하면 오해하고, 뭘 또 안다고 내 자식에 대해서 나보다 더 안다고 그런 얘기를 하는데 그런데 사실 우리가 더 알 수가 있기 때문에.” <공공부문 종사자>

“제가 가지고 있는 자격증들이 있잖아요. 피오피도 있고 리본도 있고, 제가 오죽하면 아이들 청소년 신경정신과 이런 데 있잖아요. 그런 곳에 전화해서 물어보기도 하고 그렇게 되더라고요.” <영리업체부문 종사자>

- 반면 서비스 이용 부모의 새로운 지식과 육아방법을 수용하면 되지 굳이 재교육이 필요없다는 종사자들도 존재하고 있음. 하지만 이들은 능동적 돌봄전문가로서의 자리매김에 대한 한계를 가지고 있는 것으로 보임

“(중략) 어느 만큼 크고, 2살, 3살, 4-5살 이렇게 되면 그 때 그 때 엄마들이 원하는 것을 맞춰주면 되기 때문에 굳이 재교육 같은 것은 제 생각에는 필요 없다고 생각하거든요. 제가 자신이 있는 것이 아니라 그 때 그 때 엄마들 따라가는 것이 우선인 것 같아요. 왜냐하면 요새 엄마들이 더 발달되어 있기 때문에 인터넷 찾아보고 저 같은 경우에는 같이 또 공부를 했거든요. (중략) 그 엄마가 그러니까 도서관에서 책을 이렇게 빌려오더라고요. 그래서 이모(종사자)도 같이 공부를 해야 된다고. 제가 그 때 병 췌어요. 그래서 예를 들어서 몇 개월 때는 뭐하고 뭐하고 여자에 엄마인데 워낙 이렇게 따라하는 식으로 엄마가 해 달라는 식으로. 그러니까 요새 엄마는 약간 뭐 극성이면 극성이지만 정보도 밝고 그제 회사에서 하는 것보다 엄마한테 따라가는 것이 훨씬 더 낫더라고요. 키 가는 애들은 그런 것이 나은 것 같아요. 엄마가 같이 공부하자고 해서 같이 했어요. 저도 인터넷보고 하는데도 엄마가 하라는 대로...” <영리업체부문 종사자>

## □ 보수교육의 경험과 만족도

- 영리업체부문 종사자의 낮은 보수교육 경험
  - 현재 소속된 기관(회사)에서 제공하는 보수교육을 받은 적이 있는지에 대해 74.6%의 종사자가 경험이 있다고 응답함. 보수교육 경험여부에 대해 기관유형별로 영리업체는 ‘없다’는 응답이 63.3%로 높고, 비영리시민단체는 ‘있다’는 응답이 90.3%로 높게 나타남. 공공부문의 경우에는 보수교육이 필수사항으로 되어있기 때문에 100.0% 보수교육 경험이 있는 것으로 나타남
- 비영리시민단체부문 종사자의 높은 보수교육 만족도
  - 보수교육 경험이 있는 258명에 대해 보수교육의 만족 정도에 대해 질문한 결과 ‘만족한다’가 83.1%(매우 만족한다 18.0% + 만족한다 65.1%)로 나타남. 5점 평균점수는 3.99점으로 나타나 신규양성교육훈련만큼은 아니지만 보수교육에 대해서도 종사자들이 만족하고 있는 것으로 나타남
  - 기관유형별로는 비영리시민단체의 경우 만족도 점수가 4.32점으로 높은 반면 영리업체와 공공부문은 각각 3.89점과 3.87점으로 다소 낮게 나타남

표IV-14 보수교육 경험 및 만족도

(단위 : %)

구 분	보수교육경험			보수교육만족도								
	사례수 (명)	예	아니오	사례수 (명)	매우 만족 한다	만족 한다	그저 그렇다	불만족 한다	매우 불만족 한다	5점 평균 (점)	집단 차이	
전 체	346	74.6	25.4	255	18.0	65.1	14.9	1.6	0.4	3.99	-	
소속 기관	공공부문	146	100.0	0.0	143	11.9	65.7	19.6	2.8	0.0	3.87	F=12.4 6 *****
	비영리시민 단체부문	72	90.3	9.7	65	36.9	58.5	4.6	0.0	0.0	4.32	
	영리업체부문	128	36.7	63.3	47	10.6	72.3	14.9	0.0	2.1	3.89	

주 : \*p < .01, \*\* P <.001, \*\*\* p <.0001

- 심층면접조사 결과, 보수교육 경험자들은 보수교육을 통한 종사자들 간의 정보 교환, 직무 내용 상기, 모르고 있던 구체적 육아정보 습득 등의 도움을 받은 것으로 나타남

“저희들이 뭐 이렇게 신생아만 있는 것이 아니니까 어느 날은 이유식에 대해서 체계적으로 교육을 받기도 하고 저같이 지금 4살인 경우에는 놀이 같은 것도 해주어야 되니까 색종이 접기라든가 아이들하고 놀이할 수 있는 그런 교육도 있고 다양하게 교육은 (이루어집니다.) 오늘도 저희가 교육을 받은 것이 육아 안전성에 대해서 그런 것에 대해서 교육도 있고 다양하게 교육받으니 좋은 것 같아요.”  
〈비영리시민단체부문 종사자〉

“센터에서 다른 선생님들 초청해서 교육도 해 주고 또 그 선생님들이 이렇게 파견된 선생님들이 모이면 각자 얘기들에 대해서 얘기도 해 주고 이럴 때는 이렇더라 그런 것을 듣는 것이 좋아요.” 〈비영리시민단체부문 종사자〉

- 돌봄서비스 관리자의 보수교육 필요성에 대한 높은 인식
  - 관리자에 대한 심층면접조사 결과, 비영리시민단체 관리자나 영리업체 관리자 모두 신규양성교육훈련은 돌봄서비스 종사자로 일하기 위한 기본적인 소양교육이지만, 현장에서 부딪히는 문제들에 대한 해답을 찾아가며 발전을 하기 위해서는 보수교육이 꼭 필요하다고 인식하고 있었음. 또한 종사자들의 보수교육 만족도도 높은 것으로 관리자들은 파악하고 있음

“자기 아이만 보다 보면 그것에 매몰돼서 나는 애를 잘 본다고 이렇게 생각하게 되잖아요. 그런데 같이 모여서 다양한 케이스들을 서로 이야기를 계속 나누게

되거든요...그러면서 이제 말씀은 안 하시지만 다른 선생님들 하시는 것 보고 많이 또 배우시게 되는 것 같아요” <비영리시민단체부문 서비스관리자>

“그분들은 계속 보수 교육을 해야 돼요. 맞춤 교육이죠. 예를 들어서 7개월의 아이를 보는 사람한테는 7개월의 교육이 집중적으로 되면서 교육이 계속 바뀌어야 되는 거죠. 애가 멈춰있지 않기 때문에. 그래서 초기 교육이 제가 봤을 때는 그 정도면 충분하고 오히려 보수 교육이 사실 더 중요하다고 생각이 들고 보수 교육은 맞춤식 교육이 세분화 되어야 되는 거겠죠.” <영리업체부문 서비스관리자>

## □ 보수교육 내용 및 종사자 요구사항

- 보수교육은 아동에 대한 보육 전문성 향상 교육 뿐 아니라 부모와의 관계 향상교육, 놀이지도교육, 안전교육 등 다양한 내용으로 진행되고 있는 것으로 나타남
  - 관리자에 대한 심층면접조사 결과, 보수교육을 실시하는 기관에서는 보수교육에 대한 종사자의 의견을 최대한 반영하여 다양한 내용을 시도를 하고 있는 것으로 보임. 즉 공공부문의 경우 각 센터별로 진행되는 자체 보수교육은 ‘연령대별 놀이지도’, ‘안전교육’ 뿐만 아니라 ‘이용자 가정과의 의사소통 방법’이나 ‘이용자 가정의 신뢰도를 높일 수 있는 이미지 메이킹’ 방법 등의 교육도 진행함. 양성교육과는 달리 보수교육에 대한 종사자들의 요구사항은 다양해서 투표를 하여 교육내용에 대한 우선순위를 결정하는 센터도 있는 것으로 보임. 비영리시민단체의 보수교육은 월1회 2~3시간 정도로 월례회의와 함께 진행하고 있으며, ‘종사자들의 경험/사례 공유’와 아이 연령대별 ‘놀이지도’ 등의 프로그램으로 운영되고 있음

“보수교육 같은 경우에는 양성교육을 받아 봤으니까 비교할 수 있는 것이 있잖아요. 보수교육 때 교육은 실습 위주로 많이 해 줬으면 좋겠다라든지 (교육장소의)거리가 가까웠으면 좋겠다 이런 것...” <공공부문 종사자>

“놀이지도나 아니면 이론적인 교육도 있고 아이들 발달 특성에 대한 교육이나 활동기 놀이지도나 아니면 영아기 놀이지도... 그 아동 발달별로 구분해서 그런 것 위주로 하게 되고 안전교육도 필수로 해야 되고... 그리고 이용자 가정과의 의사소통을 어떻게 해야 되는지, 아이돌보미로서의 자세나 그런 것들도 교육하죠” <공공부문 서비스 관리자>

- 현장 적용 가능한 전문적 사례교육에 대한 종사자의 높은 요구
  - 신규양성교육 또는 보수교육과 관련하여 어떠한 점이 보완되거나 필요한지에 대해



질문함. 이에 대해 ‘교육시간 단축’, ‘교육비 지급’, ‘놀이문화 교육’, ‘교육내용 개선’, ‘실질적인 교육내용으로 개선’, ‘연령별 특성교육’ 등 다양한 의견이 나타남. 요점은 아동을 돌보는 과정에서 현장에서 필요한 실질적인 보수교육내용에 대한 요청이라고 할 수 있음

- 심층면접과정에서도 돌봄서비스 종사자들은 아이의 발달단계에 맞춰 실제로 적용할 수 있는 교육의 필요성을 절감하고 있으며, 보수교육이 잘 이뤄지지 않는 영리업체 종사자들은 스스로 인터넷, 서적 등을 통한 지식을 얻고 있는 것으로 나타남
- 또한 교육내용의 현장성을 살리기 위해 실제 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 경험담을 통한 사례교육에 대한 요구도 나타남

“어떤 엄마들은 보육 하는 거 말고 이왕이면 아이들한테 좀 더 이렇게 전문적으로 잘 해 주기를 원하는 부분도 있는데 어떨 때는 답답하기도 하죠. 내가 더 잘 해주고 싶은데 나는 한계가 있으니까 제가 찾아봐요. 인터넷으로 어떻게 어떻게 해 줘야 될까. 엄마들이 불만을 말하는 것은 아닌데 제 입장에서 이왕이면 그렇게 좀 더 교육이 자주 있어도 괜찮을 것 같아요.” <영리업체 종사자>

“내가 내 자식은 그냥 내가 알아서 내 맘대로 키워 왔지만 남의 자식을 돌보는 일이잖아요. 그래서 그런 부분에 있어서 염려도 되고 걱정도 되고 그런데 선생님들의 설명 강의보다는 실질적으로 활동하는 시터들을 초빙해서 거기 학원에서 스피치 해서 그것을 들을 수 있는 것을 저는 되게 원했었어요.” <영리업체 종사자>

“평상시에 아기를 키우면서 궁금했던 것을 해결할 수 있는 그런 장이 마련됐으면... 질문해서 그 다음에 그것을 취합해서 여기에서 이런 경우는 이렇다 그렇게 해도 되고 아니면 전문가와 선생님이 계신 자리에서 평상시에 우리가 궁금한 것 질문만 받게 하는 그런 장도 마련해줬으면 좋겠어요.” <비영리시민단체 종사자>

- 모든 종사자들은 구체적으로 보수교육내용에 대해 실제 실습을 통한 영유아 및 아동의 발달상황 및 심리에 관한 교육, 실제 먹이고 씻기고 함께 놀아주는 방법에 대한 교육 등을 희망함

“책이 아니라 직접 실습할 수 있는 그런 것이 도움 되어야 된다고 생각해요... (중략) 솔직히 저희들이 우유 탈 때 몇 씨씨로 타야 하는지 몇 개월 연령의 아이는. 그리고 예를 들어서 온도는 어떻게 맞춰야 되는지..... 그런데 그런 것을 안 가르쳐 주잖아요. 책에 그런 것이 잘 안 나와 있어요.” <공공부문 종사자>

“처음에 얘기 목욕시키는 것 같은 것 그것은 교육 받을 때 자세히 안 해서 이론

적으로만 이렇게 하고 지나가서 우리 애 키운 지도 한참 됐고 이래서 좀 당황스럽더라고요.” <영리업체 종사자>

“초등학교 아이들의 발달 상황에 대해서 어떻게 대처해야 되는지 그런 것들을 조금 교육을 받을 수 있는 그런 여건이 됐으면 좋겠다는 생각이 들어요.” <영리업체 종사자>

“동요 같은 것도 많이 알아야 되고 동화책 같은 것도 이렇게 많이 읽을 수 있는 그런 것이 됐으면 좋겠어요.” <영리업체 종사자>

“아이들의 심리에 대해서 우리는 잘 모르고 있잖아요. 모르고 있는데 저는 이제 한 2년을 아이하고만 계속 있다 보니까 아이의 눈빛만 봐도 무슨 생각을 하는지 다 알게 되죠. 경력으로 해서 오래 있다 보니까 알게 됐는데 처음에는 그런 것이 부족해서 당황할 때도 있고 그랬는데 심리적인 부분을 공부할 하면 아이한테 도움이 될 것 같아요.” <비영리시민단체 종사자>

“저는 일단 종이접기를 하고 싶고 종이접기 하고 그냥 구연동화도 괜찮을 것 같아요. 그 두 가지만 하면 노는 것이야 애들 위주로 같이 놀아주면 되니까 애기가 원하는 대로 놀아주는 것이 더 제가 봐서는 제가 뭘 놀자 하는 것보다.....애기가 뭐하고 놀까 그러면 공놀이 하면 공놀이, 풍선을 불면 풍선놀이 뭐 풍선아트 같은 것도 배워두면 괜찮을 것 같아요.” <비영리시민단체 종사자>

## □ 보수교육 실행 관련 개선사항

### ○ 보수교육 여건 개선에 대한 요구

- 종사자들은 보수교육에 참여할 수 있도록 근무 시간 조정과 장시간 교육에 대한 보수 지급을 희망하기도 함. 지나치게 장시간 동안의 교육 실시나 직무 수행에 직접 관련되지 않는 내용의 교육에 대해서는 불만을 토로함
- 교육요일, 교육시간, 교육장소, 교육내용 등 종사자들의 보수교육시행을 위한 세심한 접근이 이루어져야 보수교육에 대한 만족도를 높일 수 있을 것으로 생각됨. 종사자들은 이러한 부분들에 대해 민감하게 느끼고 있음

“토요일날 이게 월례회나 보수 교육을 하는데 토요일날 활동하시는 분이 있어요. 저도 5월까지 토요일날 활동을 하는 바람에 못 갔거든요” <공공부문 종사자>

“좋다는 생각은 드는데 우리가 여름 휴가비나 이런 것도 없고 그렇다고 해서 보수도 작은 편이거든요. 그런데 1년에 30시간씩을 뺏다는 것이 부담이 가더라고요. 그래서 그런 것을 좀 줄여서 알차게 교육을 받았으면 좋겠어요.”

〈공공부문 종사자〉

- 서비스 관리자들이 인식하는 보수교육의 어려움으로 비영리시민단체의 경우 보수교육비는 자체 경비로 충당하고 있기 때문에 식사비, 강사비, 교육자료 등 운영비 부족으로 어려움을 겪는다는 의견임. 영리업체 관리자의 경우에는 보수교육의 필요성은 공감하고 있으나 흩어져 있는 종사자들을 한 곳에 모이도록 하여 보수교육을 진행하는 것은 현실적으로 어렵다는 반응이며, 일부 업체의 경우 연1~2회 정도의 보수교육을 진행하고 있다고 함. 공공부문의 경우에는 ‘교육장소의 협소함’ 등을 주된 애로사항으로 언급하고 있으며, 놀이지도 등은 종사자들의 동아리 형태로 운영되기도 하는 데 이럴 경우 ‘동아리 운영비에 대한 지원’이 필요하다는 의견임

“저희가 지금 돌봄이 선생님들 중에 재능이 많으신 분들이 많으세요... 저희 같은 경우에는 그 선생님들을 동아리 형성을 해 드렸어요. 그래서 그 선생님이 동료들을 가르쳐 주는 거죠. 그래서 마술하고 또 종이접기, 오카리나 그리고 풍선아트 그렇게 하고 있어요... 그런데 동아리 하려면 재료비도 필요하고 또 주말에 해야 되니까 센터 실무자들도 나와서 문을 열어 드리고 해야 되잖아요.”

〈공공부문 서비스관리자〉

“보수교육도 많은 돈이 들지는 않지만 월 고정적인 그런 것이 필요하죠. 왜냐하면 오시니까 식사를 하셔야 되잖아요. 저희는 토요일날 10시에 모임을 하니까 오시면 식사비 들어가고, 강사비나 뭐 교육 자료 같은 거 예를 들면 이제 괜찮은 교육이 있으면 CD 구입을 하거나 그런 것들도 돈이 들어가는데 고민이죠.”

〈비영리시민단체 서비스관리자〉

### 3. 종사자 정기모임

#### □ 종사자 정기모임 유무

- 종사자가 개별화되어 있는 영리업체부문
  - 소속된 기관(회사)에서 주관하는 돌봄서비스 종사자 정기모임(보수교육 이외 별도의)이 있는지 질문함. 51.2%가 종사자 모임이 ‘없다’고 응답하고 있었음. 종사자 모임이 ‘있다’는 경우, 비영리시민단체 종사자들은 ‘월 1회 모임이 있다’는 비율이

- 70.8%에 이릅니다. 하지만 공공부문은 월1회 29.4%, 분기별 1회 18.9%로 나타남
- 기관유형별 종사자 정기모임 유무의 경우, 비영리시민단체가 79.2%로 가장 많고, 공공부문 59.4%, 영리업체 18.2% 순으로 나타남. 근로시간에 따라서는 정기모임의 유무에 차이가 없고, 단지 기관유형에 따른 차이가 있는 것으로 보임

【표Ⅳ-15】 종사자 정기모임 유무 및 횟수

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	없음	월 1회	분기별 1회	연 2회	연 1회	두 달에 1회	종합		
								없음	있음	
전체	336	51.2	31.3	10.1	2.7	3.3	1.5	51.2	48.8	
소속 기관	공공부문	143	40.6	29.4	18.9	3.5	4.2	3.5	40.6	59.4
	비영리시민 단체부문	72	20.8	70.8	4.2	4.2	0.0	0.0	20.8	79.2
	영리업체부문	121	81.8	9.9	3.3	0.8	4.1	0.0	81.8	18.2
근로 시간	시간제	159	52.2	25.2	13.8	3.1	3.8	1.9	52.2	47.8
	종일제	168	50.6	37.5	6.5	1.8	2.4	1.2	50.6	49.4

○ 종사자 간 관계 형성에 소극적인 영리업체들

- 종사자 간 자조모임이 활성화되지 않은 영리업체부문의 경우, 종사자들은 급여 지급 및 서비스 모니터링 등 업무와 관련하여 업체의 서비스 관리자와만 관계를 형성하고 있는 것으로 나타남. 업체들은 종사자 간 자조모임이나 교류 활성화에 대해서 높은 관심을 갖고 있지 않은 것으로 보임

“(종사자간 자조모임) 그런 것은 없고 급여 입금시켜 줄 때 그 때는 팀장님이 전화를 해요. 잘 다니고 계시냐고 전화를 해서 어려운 점이 있는지 물어봐요. 그 분과만 통화를 하고 다른 분은 전화를 걸면 그 담당자를 바꿔주니까 모든 일 처리는 그 분하고만 하니까 (종사자 및 기관의 관계자들)몰라요. 사무실에 갈 이유도 없어요.” <영리업체 종사자>

- 한 영리업체부문 관리자의 경우, 오히려 종사자들 간의 소통이나 교류가 활발하지 않은 상태를 이용하여 종사자들 간 처우나 임금 지급 등을 개별적으로 처리하고 있기도 함. 이는 영리업체들이 종사자 간 자조모임이나 연대의 필요성을 높게 생각하지 않는 요인으로 보임

“그런데 이제 가만히 있는 시터들한테는 제가 좀 (임금을)인상해 준다고는 안

하고, 보면 아무지고 똑똑하고 간간한 시터들이 한두 명씩 있어요. 그러면 ‘팀장님 다 이렇게 됐는데 급여 인상해줘야 되지 않나요?’ 그러면 내가 안 된다고 하면 안 되기 때문에 그럴 때 1-2만원씩 교통비 조금 더 드릴게요. 그렇게 해서 몇 명은 그렇게 다른 시터분들보다 조금 더 받고 있고 그리고 어차피 시터님들은 다 개개인들이기 때문에 기존에 있는 시터들과 연결돼서 통화를 하거나 회사의 정보를 같이 저기하지는 않는다고요. 서로 모르기 때문에. 만약에 이게 정보가 ‘나는 120을 받는데 너는 뭐 얼마?’ 이렇게 되면 문제가 커지잖아요. 그럴 일이 제가 봤을 때는 없을 것 같아서 일을 하면서 한 마디로 자기 밥을 찾아 먹는 아무진 시터들은 자기가 또 그렇게 제안을 하니까 나도 또 거기에 따라줘야지 안 돼서 다른 데로 가 버리면 안 되니까 그렇게 하는 분들도 있어요.” <영리업체 서비스관리자>

○ 비영리시민단체 부문의 월1회 정기모임 실시, 공동체성 강화

- 비영리시민단체 부문의 경우, 월1회 정기적인 보수교육 이외에도 월례회의, 소모임 활동 등을 통해 종사자들의 활동상황이나 문제점 등을 수렴하여 근무조건 개선 및 기관의 공동체성을 강화하고 있는 것으로 나타남

“저희가 작년에는 모임을 많이 했는데 저희가 항상 모임을 한 달에 한 번씩은 해요. 그런데 관리사님들이 제가 교육을 자꾸 잡으니까 사무실 너무 자주 오는 것을 부담스러워 하세요. 부담스러워 하는데 저희는 사무실에 오는 것이 의무거든요. 그래서 오는 이유는 왜 오느냐 하면 한 달 동안에 어려웠던 것, 좋았던 것 얘기도 해야 되고 저희 사무실은 공동체예요. 그래서 한 달 동안 우리 사무실을 어떻게 운영하고 있는지 다음 달에는 무슨 계획이 있는지 알고 있어야 돼요. 그래서 같이 제가 지부장이라고 해서 제 맘대로 사무실을 막 좌우하는 것이 아니라 같이 상의해서 같이 이끌고 가는 거거든요. 그래서 공동체 의식을 갖기 위해서 저희가 상담할 때 항상 무조건 한 달에 한 번씩 못 나올 거면 일은 안 해도 좋다 그제 첫 번째 우리 저기거든요. 공동체 의식을 갖고 그러니까 돈을 많이 벌어가 는 것도 중요하지만 제 첫 번째 일이 공동체라는 것을 잊어버린다면은 파출부 사무실이나 다름이 없다 우리는 서로 울 때 같이 울고 웃을 때 같이 웃어주고 특별한 친구가 없이 우리끼리 서로 다독거리고 그런 사업체이지 무슨 일 배정해 주고 돈 많이 벌어가고 그런 것이 아니다 서로 울고 웃을 수 있는 사업체다, 공동체다 그런 의식을 가지고 일을 하고 있어요.” <비영리시민단체 서비스관리자>

○ 공공부문의 멘토링 시스템을 통한 종사자 간 연대감 강화

- 공공부문의 경우 비영리시민단체부문에 비해 종사자들 간의 모임이 활성화되어 있

지는 않지만, 멘토 시스템을 도입하여 신규 종사자의 이탈을 방지하고 종사자의 개별적 애로사항을 해소하도록 하는 경우가 있음

“멘토 선생님들 덕분에, 좀 신규 선생님들을 누군가가 챙겨주는 사람이 없을 수도 있거든요. 그런데 저희는 그 기수들끼리만 뭉쳐 있지 않고 너무 정체되어 있지 않게 하려고 위에서 챙겨주는 선생님들을 그렇게 하니까 서로 이끌어주고 밀어주고 격려해주고 지지해 주고 그런 분들이 있어서 저희가 한 번 오시면 계속 하실려고 하세요. 본인 몸이 아프시거나 가정에 특별한 사정이 있지 않으시면 계속 하시려고 하시지 이탈되시는 분은 없으세요.” <공공부문 서비스관리자>

## □ 종사자 모임 및 연대의 필요성

- 종사자 모임 및 연대 필요성에 대한 높은 인식
  - 돌봄서비스 종사자 연대 필요성에 대해 ‘그렇다’가 74.7%(매우 그렇다 25.6% + 그런 편이다 49.1%)로, ‘그렇지 않다’(10.8%)보다 높게 나타남. 5점 평균점수는 3.86점으로 나타남. 종사자 모임이나 연대가 필요하고 인식하는 비율이 영리업체 65.0%, 공공부문 75.1%, 비영리시민단체 90.3%로 비영리시민단체 종사자의 모임이나 연대 필요성에 대한 요구가 더 높음. 이들은 현재에도 월1회 보수교육과 함께 종사자들이 친목을 도모하고 서로 소통할 수 있는 자조모임을 운영하고 있음. 이러한 경험을 한 종사자들이 서로간의 연대와 모임을 통해 경험을 공유하고 지지하는 집단을 형성하는 것의 중요성에 대해 인식한 것이라 할 수 있음

【표IV-16】 서비스 종사자 모임이나 연대 필요성 인식

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	5점 평균 (점)	집단 차이	
전 체	340	25,6	49,1	14,4	7,6	3,2	3,86	-	
소속 기관	공공부문	145	23,4	51,7	17,9	4,1	2,8	3,89	N.S.
	비영리시민 단체부문	72	38,9	51,4	8,3	0,0	1,4	4,26	
	영리업체	123	20,3	44,7	13,8	16,3	4,9	3,59	
근로 시간	시간제	162	22,8	51,9	15,4	6,8	3,1	3,85	N.S.
	종일제	169	27,8	46,7	13,6	8,3	3,6	3,87	

○ 영리업체부문 종사자의 모임 및 동료와의 관계 형성 욕구

- 영리업체부문 종사자의 경우, 경험 공유 등에 대한 욕구가 있으나 소속 기관 동료들과 관계 형성이 잘 되어 있지 않아, 놀이터 등에서 만난 다른 돌봄 서비스 종사자와 개인적인 친분 관계를 쌓는 것으로 대신하고 있음

“없어요. 그런 것이 있으면 좋겠어요. 정보도 서로 주고받고요. 또 정기 모임이라고 하나 시터들끼리 모임 장소도 해 줬으면 좋겠고요. 그렇게 하면 정보도 주고받고 하면 좋은 점도 있을 텐데 우리는 우리끼리 외톨이 마냥 이렇게 있으니까 아무 것도 그냥 모르는 상태에서 이름만 알고 있으니까 갑갑할 때가 있어요.”  
 <영리업체 종사자>

“아이 데리고 이렇게 가서 운동시키고 하다 보면 서로 이야기 하고 그러거든요. 정보를 얻죠. 조금 저하고 맞으면 전화번호 받아서 서로 이야기 하고요. 놀이터에서 여러 업체들에서 오는 사람들을 만나서 얘기하고 전화번호 해서 만나고요.”  
 <영리업체 종사자>

“저는 그게 좋은 것 같아요. 그 모임이 있는 것이 괜찮은 것 같아요. 왜냐하면 일단은 혼자만 알고 있는 이야기를 경험이라고 할까 현장에서 제가... 그러니까 이럴 때는 이렇게 대처하고 그러니까 연륜을 배운다고 하잖아요. (중략) 회사 같은 경우에는 산후도우미 모임도 있고 베이비시터 모임도 있고 원장들끼리 대표들끼리 모이지만 베이비시터 같은 경우도 이렇게 모이는 것도 괜찮다고 생각하거든요.” <영리업체 종사자>

○ 공공부문과 비영리시민단체부문 종사자 모임은 서비스의 질 관리 차원에서도 효과를 가짐

- 공공부문 종사자의 경우 월례회의 형태로 동료 간 모임이 이뤄지며, 이 모임을 통해 애로사항 및 민원 공유·의견 교환 등을 하며 서비스 제공 과정에서 실질적 도움을 받고 있는 것으로 나타남. 또한 비영리시민단체부문 서비스 관리자들도 영리업체부문과의 차별화를 서비스 연계가 아닌 종사자들의 모임, 연대, 공동체 운영으로 두고 있으며, 서비스의 질 향상 효과도 기대하고 있음

“우리 구는 특별히 월례회 같은 것을 굉장히 잘 하고 계시더라고요. 이제 특별한 일이 없을 때는 안 모이고 그렇지 않으면 월례회를 토요일마다 했었어요. 한 달에 한번이나 두 달에 한 번. 우리들의 애로점이나 거기 민원 들어온 것을 얘기함으로써 서로 그것을 공감하고 거기에 대한 지식을 나누고 그런 것도 그게 더

실질적이었던 것 같아요.” <공공부문 종사자>

“저희가 한 달에 한 번씩 월례회로 모여서 YMCA가 기독교 단체니까 와서 이렇게 하죠. 그런 것이 좋은 것 같아요. (중략) 모임을 통해서 그런 것들을 얘기를 해 주시면서 저희들이 가서 어떤 마음으로 어떻게 행동하고 어떻게 해야 되나 라는 그런 얘기도 많이 하시고 저희들의 일에 있어서 좋은 방향으로 이끌어주시는 그런 이야기들을 많이 해 주세요. 모임은 꼭 필요한 것 같아요.” <비영리시민단체 종사자>

“일반적으로 유료 직업소개소가 아니고 저희가 일단은 비영리 단체에서 같은 회원의 모임 조직으로 인해서 월례 회의나 그 다음에 상조회도 있고..... 선생님이 우리는 같은 직원이다, 언제든지 할 말이 있으면 얘기하고 인사도 하고 얼굴 정도 잘 알고 지하철에서 만날 수도 있다 그러면 인사 정도는 해야 되지 않나 이런 생각을 굉장히 많이 하고 있죠.” <비영리시민단체 서비스관리자>

#### 4. 서비스 과정 및 사후 관리

##### □ 종사자 제출 서류

- 종사자의 신원 및 건강 보증 중심의 서류 제출
  - 현 기관(회사)에 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자로 활동하기 위해 제출한 서류는 무엇인지 해당사항에 모두 체크하도록 함. 돌봄서비스 종사자 활동 시 제출 서류로는 ‘건강진단서’가 94.0%로 가장 많고, 다음으로 ‘이력서(활동신청서)’(64.5%), ‘돌봄교육 수료증’(60.0%), ‘신원 보증서’(37.5%) 등의 순으로 나타남
  - 공공부문 아이돌보미의 경우 활동신청서, 아이돌보미 양성교육 감면대상 확인서류(관련자격증 사본 또는 교육이수 확인서), 주민등록등본, 건강진단서1부, B형간염 등 전염성질환검사 포함 건강진단서(면접통과 후 제출), 범죄경력증명서를 제출하며, 영아종일제 돌봄종사자의 경우 정신병력조회동의서도 제출하여야 함. 이는 지침에 규정된 사항으로 모든 돌봄서비스 종사자들이 제출하고 있음
  - 반면 비영리시민단체 및 영리업체 부문의 경우 신원보증서와 학력증명서 등을 받고 있는 것으로 나타남. 특히 이들은 신원조회, 재정보증 등이 어렵기 때문에 예기치 않은 손해 발생에 대비하여 종사자에게 ‘신원보증보험’ 가입을 요구하고 있는 것으로 보임. 또한 회원가입신청서로 이력서나 활동신청서를 대신하고 있는 것으로 보임



【표Ⅳ-17】 종사자 활동 시 제출 서류

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	건강 진단서	이력서 (활동 신청서)	돌봄 교육 수료증	신원 보증서	자격 증명서	학력 증명서	주민 등록 등본	범죄 경력 조회서	경력 증명서	신분증 사본	사진
전 체	200	94.0	64.5	60.0	37.5	28.5	15.0	14.5	5.5	2.5	2.5	2.0
소속 기관	공공부문	146	100.0	100.0	100.0	-	100.0	-	100.0	100.0	-	-
	비영리시민 단체부문	72	95.8	44.4	45.8	48.6	18.1	29.2	18.1	9.7	1.4	0.0
	영리업체부문	128	93.0	75.8	68.0	31.3	34.4	7.0	12.5	3.1	3.1	3.9
근로 시간	시간제	60	88.3	78.3	66.7	28.3	23.3	8.3	18.3	5.0	3.3	5.0
	종일제	131	96.2	61.1	55.0	42.7	26.3	19.1	13.7	6.1	2.3	1.5

- 종사자의 기본이 되는 자질 및 서비스 신뢰 획득을 위한 서류 확인절차 공식화 필요
  - 서비스 종사자로서 활동하기 위해 제출하는 서류들은 영유아 및 아동을 대상으로 하는 서비스 제공인 만큼 확실한 신분의 믿을 수 있는 종사자라는 점을 확인할 수 있어야 함. 따라서 현재 기관유형별로 제각기 이루어지고 있는 종사자로 활동하기 위한 제출 서류의 종류와 확인절차를 공식화하여 진행할 필요가 있는 것으로 보임

“...건강진단서는 비행 간염이 포함된 것으로 전염성 질환 유무를 알고 싶어서 그것이 있어야 되고 그리고 수료증이란 자격증도 있으면 좋겠고... 등본 내는 것 자체를 꺼려하시는 분은 뭘지는 모르지만 신용에 문제가 있다거나 그러신 분은 좀 꺼려요. (업체로서는) 엄마가 집에 없는 상황이다 보니까 그제 조심스러운 문제라서 그런 것을 저희가 확인을 합니다. 신분증 그리고 신원 보증보험이라고 해서 혹시나 어떤 손해를 끼쳤을 때... 예전에는 보증인을 세웠는데 요즘에는 그렇지 않잖아요.” <영리업체 서비스관리자>

- 종사자 제출서류에 대한 행정기관의 지원 필요
  - 공공부문 서비스 관리자들은 ‘범죄경력조회’와 ‘성범죄경력조회’ 등을 통해 종사자로서 부적합자를 미리 검증하고 있으나 해당 경찰서의 이해 부족 등으로 협조가 순조롭지 않은 경우도 있기 때문에 행정기관의 지원이 필요하다고 함

“...실무자들 회의 할 때 보면 성범죄 경력 조회나 범죄 경력 의뢰를 하는데 협조적이지 않은 경찰서들도 꽤 많이 있는 거예요. 이 일이 뭘지도 모르겠고 이걸 왜 조회하는지도 모르겠고... 본인들이 직접 가서서 조회를 해 달라고 하는데 사실 일반인들은 조회를 잘 안 하잖아요. 그러니까 경찰서에서는 이걸 왜 하는지를

계속 센터에 전화해서 문의를 하고, 성범죄 경력 조회 같은 경우에도 저희는 이제 요청을 하면 바로 회신을 보내 주는데 다른 데는 엄청 까다롭게 하는 모양이예요. 그러다 보니까 이게 (공적) 사업이고 이렇게 경찰서의 협조가 필요하다는 것이 관련 구청에서 내려온다면 편하겠죠.” <공공부문 서비스관리자>

“정신병력 조회는... 그게 몇 십 만원 드는 것이라고 하더라고요. 선생님들이 너무 부담도 많이 되고 그래서 일단 보류했다고 하더라고요.” <공공부문 서비스관리자>

- 비영리시민단체와 영리업체의 경우에는 구직신청자의 ‘신원조회’나 ‘범죄경력조회’ 등을 할 수 없기 때문에, 교육과정이나 면접과정을 통해 종사자의 인성을 간접적으로 파악하고 있음. 하지만 향후 부적격자를 걸러낼 수 있는 정부차원의 제도가 뒷받침되어야 한다는 의견임

“원래는 어린이집 선생님들은 다 하잖아요...요새 TV에서 굉장히 말이 많잖아요. 많아서 앞으로 그런 것도 아예 제도화를 딱 해서 할 수 있게끔, 우리도 사설업체지만 조회를 할 수 있게끔 하면 좋겠다는 생각을 많이 하고...” <영리업체 서비스관리자>

“...저희가 확인을 못하니까 교육시간에 말을 해 보고 질문을 해 보면 약간 저분 우울증이다 이런 것도 저희가 그런 것들을 얘기해 보면서 걸러내고, 그러니까 그 부분도 상당히 중요한 부분이에요. 그런데 이제 제가 말씀 드렸듯이 지자체에서 인증해 주고 그러면 어느 정도는 공적으로 그 분에 대한 평가가 있잖아요. 우리가 접근할 수 없는. 그런데 지자체에서 그렇게 한다면 그 부분은 걸러질 수 있는 거죠.” <비영리시민단체 서비스관리자>

## □ 서비스 제공 관련 서면계약서 작성

- 종사자는 소속기관과 활동상 지켜야 하는 규칙 등을 제시한 ‘활동서약서’를 작성함
  - 현 기관(회사)에서 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자로 활동하기 위해 서면계약서(활동서약서)를 작성하였는지 질문함. 서면 계약서를 작성한 경우는 전체 응답자의 83.6%로 나타남. 공공부문은 100.0% 서약서에 준하는 활동신청서를 작성하고 있으며, 영리업체는 75.0%가 서비스 연계 업체와 서약서를 작성하였다고 응답하였고, 비영리시민단체는 65.3%가 서약서를 작성하였다고 응답하였음
  - 활동서약서를 작성한다고 할지라도 이들은 돌봄서비스의 근로조건 상 근무기간을

명시한 근로계약을 쓰는 게 아니라 소속기관과 활동상 지켜야 하는 규칙 등을 제 시한 계약서라고 할 수 있음. 서비스종사자가 실제로 거래관계를 맺고 서비스를 제공받으며 임금을 지불하는 것은 이용자이므로 당연히 고객을 사용자라고 생각할 수 있음. 하지만 현실에서는 기관이 단순히 알선에만 머무는 것이 아니라 서비스 요금을 결정하고 계약서와 취업규칙을 통해 업무를 규제하며 직무를 관리함. 따라서 소속기관과 종사자가 작성하는 활동신청서가 바로 근로계약서라고 할 수 있음

【표Ⅳ-18】 활동서약서 작성 여부

(단위 : %)

구 분		사례수(명)	작성했음	작성하지 않았음
전 체		342	83,6	16,4
소속 기관	공공부문	146	100,0	-
	비영리시민단체부문	72	65,3	34,7
	영리업체부문	124	75,0	25,0

- 종사자 대부분 회원 가입 시, ‘약관에 대한 동의’로 서면계약을 대신하고 있음
  - 돌봄서비스 종사자가 소속 기관에 회원으로 가입하면서 동의하는 ‘약관’이 서면계약을 대체하는 경우가 많음. 즉 종사자와 이용자 간에 계약을 작성하는 것이 아니라, 기관 및 업체에서 양쪽의 ‘약관 동의서’를 받고 중간 매개 및 관리를 하고 있다고 할 수 있음

“당사자 간의 계약서가 아니라 저희는 어머니 회원증이랑 어머니 확인서 받는 것이 따로 있고 선생님은 선생님이 또 쓰는 것이 따로 있죠. 그러니까 두 분이 당사자 간의 계약이 아니고 센터와의 그런 것들이 있어서.” <비영리시민단체 서비스관리자>

“계약서 작성은 안 하고 그냥 회원은 회원대로 회원 가입이 돼서 회칙 같은 것이 인터넷에 있어요. 동의해야 되는 부분이 있고요..... 이용료를 내시게 되고 저희는 저희 쪽에서 시터는 시터 쪽에서 동시에. 거기에 보면 회칙에 금액을 정산하는 방법이랄지 이런 것까지 아주 세분화 되어 있어요. 그게 어떻게 보면 계약서하고 많이 일치하게 됩니다.” <영리업체 서비스관리자>

- 공공부문 종사자의 경우 종일제에 한해서 종사자-이용자 간 계약서 작성
  - 공공부문 종일제 돌봄서비스 종사자에 한해서, 종사자-이용자 간의 계약을 매월

## 작성함

“종일제는 계약서가 있어요. 그래서 계약을 할 때도 저희가 가정으로 방문을 가거든요. 종일제는 어쨌든 한 분이 매칭을 하면 한달 동안은 꾸준히 가는 것이기 때문에 사전에 면접을 보고 해서 두 분이 하시겠다 되면, 날짜를 잡아서 가정으로 방문을 가고 계약서 3부를 작성해서 이용자 가정, 돌보미, 저희 하나씩 갖고 매달 재작성을 하게 되고 (중략) 저희가 첫 번째 달, 두 번째 달까지는 가정 방문을 가서 계약을 하고 세 번째 달부터는 이메일로 계약서를 보내드리고 받고요.”  
 <공공부문 서비스 관리자>

## □ 육아(활동)일지 작성

- 육아(활동)일지는 종사자와 이용자 간 소통매체, 신뢰감 형성, 종사자의 활동 내용에 대한 부모로부터의 인정 등의 효과를 가짐
- 육아활동일지 작성여부에 대해, 일지를 쓰는 경우는 81.8%로 나타남. 비영리시민단체 종사자의 경우 육아일지를 쓰는 경우가 80.6%이고, 영리업체는 61.7%가 작성하고 있다고 응답함. 공공부문의 경우에는 활동일지를 작성하여 기관에 제출하는 것으로 근로시간을 인정받기 때문에 100% 활동일지를 작성하고 있다고 할 수 있음. 이 중 비영리시민단체와 영리업체만을 대상으로 하여 육아(활동)일지 작성 후 제출 방법에 대해 조사한 결과 ‘일지를 쓰기는 하나 기관에 제출하진 않음’이 47.0%로 가장 높게 나타남

▣ 표Ⅳ-19 ▣ 육아(활동)일지 작성여부 및 제출 형태

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	일지를 쓴 후 부모 확인을 받아 기관에 제출함	일지를 쓴 후 부모 확인을 받지 않고 기관에 제출함	일지를 쓰기는 하나 기관에 제출 하지는 않음	일지를 쓰고 있지 않음	종합		
						일지 씀	일지 쓰지 않음	
전 체	200	19.0	2.5	47.0	31.5	81.8	18.2	
소속 기관	공공부문	-	-	-	-	100.0	-	
	비영리시민 단체부문	72	23.6	2.8	54.2	19.4	80.6	19.4
	영리업체부문	128	16.4	2.3	43.0	38.3	61.7	38.3
근로 시간*	시간제	60	10.1	6.7	43.3	40.0	60.0	40.0
	종일제	131	19.1	0.8	51.9	28.2	71.8	28.2

\* 공공부문의 경우 활동일지를 모두 쓰고 있기 때문에 제외하고 조사함

- 육아일지를 통해 종사자와 이용자 간 소통 활성화 효과도 있음. 즉 서비스 질을 관리하는 효과보다, 종사자와 이용자 간 소통 매체로서의 기능이나 종사자 스스로 아이돌봄에 대한 전문성을 부여하는 역할이 더 큰 것으로 보임. 서비스 관리자 또한 서비스 이용자와 종사자 간 신뢰감 형성, 가사서비스를 제외한 종사자의 활동 내용에 대한 부모로부터의 인정 등을 위해 육아(활동)일지 작성을 요구하고 있는 것으로 보임

“(엄마들이 그런 것을 좋아하시나요?) 예. 좋아해요. 그런데 육아일지는 사실은 필요해요. 안 쓴다고 하는 사람들이 있는데 안 쓰면 엄마가 뭘 알아요? 말로 하는 것보다 하루에 있었던 것을 애가 이렇게 했었구나 그런 것을 알기 때문에 해주어야 된다고 생각해요. 원하지 않아도 그것은 필히 해야 된다고 생각해요.”  
 <영리업체 종사자>

“저는 노트에다가 하루에 있었던 일을 쭉 써줘요. 그리고 또 엄마한테 얘기할 말들만 적어주면 엄마가 갔다 와서 아기가 이런 행동을 했다라고 해 주면 너무 좋아하거든요. 그 노트를 거기에도 그냥 두고 다녀요. 엄마가 나중에 볼 수 있게. 저 나와도 그걸 안 갖고 와요. 그렇게 하니깐 어떤 부모는 너무 좋아하더라고요. 이렇게 해 주는 사람이 없었다고. 자세하게.” <영리업체 종사자>

“저희는 저희 나름대로 엄마들이 노트를 하나 주면 그것으로 서로 엄마들하고 소통이에요. 저희들이 하루에 아이하고 지냈던 것을 써놓고 엄마들이 밖에서 일하다보면 아기에 대해서 궁금하잖아요. (중략) 그리고 저희들이 엄마들한테 하고 싶은 얘기가 있으면 밑에다 적어놔요. 그러면 이제 엄마들도 그 밑에다가 댓글을 달아주죠. 서로 보는 거죠. 여기(기관)에다 제출은 안 해요. 제출은 안 하고 저희들이 엄마와의 소통을 위해서 필요한 거죠.” <비영리시민단체 종사자>

“저희가 교육을 할 때 아이랑 놀아줘야 되고 그것을 기록해야지 엄마하고의 관계도 좋아지고 엄마가 가사 일을 안 시킨다고 처음에 그런 부분을 많이 말씀 드리고 일지는 무슨 일이 있어도 쓰고 나오셔야 된다고 (중략) 교육 시간에 그 일지를 꼭 써야지 엄마한테도 신뢰감을 형성할 수 있다는 것 때문에 선생님이 “나 글씨 잘 못쓰는데”라고 하는데 그런 부분도 얘기를 해요. 글씨는 보는 것이 아니라 선생님의 마음이나 태도를 보는 것이기 때문에 그런 부분은 꼭 해 주시라고 하죠.” <비영리시민단체 서비스관리자>

- 굳이 육아(활동)일지를 쓰지 않아도 아동이 말을 하기 때문에 단지 기관 제출용으로 쓴다는 반응도 있었음

“(육아일지 작성을) 제가 생각하기에 하기는 해야 될 것 같아요. 그런데 이제 다 큰 아이들은 굳이 안 해도 본인들이 입으로 다 얘기하잖아요. 그러니까 작은 아이 같은 경우에는 엄마가 계실 때는 엄마들이 일지 안 써도 된다고 얘기를 하세요. 왜냐하면 본인들이 집에 계시니까 안 써도 된다고 얘기하시고요. (그런데 집에 안 계시는 분들은요?) 그런 분들은 해줘야죠.” <영리업체 종사자>

“원래는 그렇게 하계끔 되어 있는데 책자(육아일지)를 해서 주세요. 그래서 가서 해요. 아주 어렸을 때는 돼요. 그런데 유치원 들어가면 그것을 안 해요.” <비영리시민단체 종사자>

## □ 서비스 연계 이후 모니터링 시스템

- 서비스 사후 관리 및 종사자에 대한 관리는 기관유형별로 상이함
- 공공부문의 경우, 서비스 연계 이후 전화 및 방문 모니터링 실시로 종사자와 서비스 이용자에 대한 관리를 체계적으로 실시하고 있음

“일단은 한 달에 한 번씩 저희가 종일제 매니저라는 것이 있어요. 그리고 어린 이집 원장님이 섭외가 되어 있거든요. 그래서 그분들이 한 달에 한 번 불시에 집으로 점검을 갑니다. 그냥 선생님이 애를 잘 보는지만 보시는 것도 아니고 그 선생님한테는 근무 공간이잖아요. 선생님이 일하시기에 적당한 공간인지 아이를 적절하게 잘 보고 계시는지를 한 1시간 정도 계시면서 아이도 관찰하고 선생님도 관찰하고 이용자 가정도 관찰하고 해서 그 일지를 작성하셔서 저희한테 내시죠.” <공공부문 서비스 관리자>

“(이용가정 모니터링은) 선생님들 활동하시는 것이라든지 친절했는지 아니면 시간 잘 지켰는지 만족도를 묻고 그 다음에 그 외에 기타 궁금하신 것 어려운 점, 애로사항이 있으시면 묻고 있습니다. 분기마다 하고 있어요. 종사자 같은 경우에는 월례회의에서 얘기하시고 전화로 주로 많이 하시고 이게 누적되고 그런 경우에는 선생님들이 면담 요청을 하세요. 그러면 제가 따로 시간을 내서 선생님 만나서 말씀을 드린다든가 상담을 따로 하고 있습니다.” <공공부문 서비스 관리자>

- 비영리시민단체부문의 경우, 관리 비용 등의 문제로 방문 모니터링은 실시하지 않으나 월 1회 정기적인 보수교육/월례회의 등을 통해 종사자의 활동 상황을 체크하고 개선하고 있음

“(월례회의에서) 저희들이 나가서 일을 할 때 일에 대해서 어떻게 항상 해야 된

다는 것, 그리고 어떤 때 보면 얘기 엄마들한테도 전화가 많이 와요. 저희들이 어떤 만약에 잘못된 것 엄마들이 저희의 하는 일에 있어서 마음에 안 드는 것도 사실 있을 수 있잖아요. (중략) 모임을 통해서 그런 것들을 얘기를 해 주시면서 저희들이 가서 어떤 마음으로 어떻게 행동하고 어떻게 해야 되나 라는 그런 얘기도 많이 하시고 저희들의 일에 있어서 좋은 방향으로 이끌어주시는 그런 이야기들을 많이 해 주세요.” <비영리시민단체 종사자>

- 영리업체부문의 경우, 개별 업체별 시스템에 따라 관리가 이뤄지며, 대체적으로 ‘전화상담/메일/문자’등 개별적이고 소극적인 관리 형태에 그침

“설문지를 메일로 보낼 때도 있고 이 분이 일하신 것이 어떠냐? 출퇴근 시간을 잘 지키느냐? 이런 식으로 할 때도 있고 우편을 보낼 때도 있고 사실은 시터한테도 마찬가지로요. 시터한테도 메일을 보낼 때도 있고 우편으로 보낼 때도 있고 그래서 이런 것을 서로 동질의 질문을 시터하고 부모한테 같이 보내죠. 그래야지만 이게 정확하게 판단이 되겠죠. (중략) 그런 식으로 해서 평가를 하게 되고 고객들에게도 다시 재정비를 해서 나가게 되는 거죠. (중략) 주기적으로 해야 되는데 그것도 아시겠지만 참 불편해 해요. 시터들도 힘들어 하고 고객들도 굉장히 오히려 저희가 그렇게 해서 서비스를 해 주고 싶어도 굉장히 버거워하기 때문에 (중략) 서비스를 하고 싶어도 못하는 거죠. 저희가 번거로워서 저희가 안 하는 일은 문제가 아닌데 시터한테는 저희가 어떻게든지 할 수는 있어요. 그런데 고객한테 이런 것을 강요는 못해요.” <영리업체 서비스관리자>

“관리는 가끔 가다가 시터님한테 전화를 드리죠. 항상 또 언제든지 제가 필요하면 전화를 달라고 해서 전화를 하고 그리고 모르겠어요. 저는 제일 중요한 것은 관심이라고 생각해서 저 같은 경우에는 가끔씩 문자도 넣어 드리고 감사하는 문자를 넣어 드려요. 급여 날 전 날은 항상 전화해서 한 달 동안 너무 수고하셨다 감사하다라고 하면서 급여 입금하겠다는 확인 전화를 또 해 드리고요. 저는 시터님들은 그 정도로 관리하고 있어요. (중략) 부모에게는 뭐 굳이 해피콜이라고 말씀드릴 수는 없고 아까도 말씀 드렸듯이 한 달 되는 시점에 20일 되는 시점에 항상 하루나 이틀 전에 제가 아기 엄마한테 전화를 걸어서 “내일이 시터님 급여날인데 어머님 별 일 없으시죠?”라고 하거나 이렇게 해서 같이 서로가 안부를 물으면 그 엄마가 다 “너무너무 감사해요. 네. 팀장님 알겠습니다. 내일 입금할게요.”라고 하죠.” <영리업체 서비스관리자>

- 종사자의 서비스 과정 및 애로사항 관리 방법에 대한 설문조사 결과도 영리업체는 전화나 설문을 통한 확인, 비영리시민단체는 종사자 모임을 통한 확인이 가장 높은 것으로 나타남

- 비영리시민단체와 영리업체 종사자를 대상으로 종사자들의 애로사항에 대한 조사 방법을 질문한 결과에서도, 영리업체의 경우 77.4%가 전화나 설문을 통해 확인하고 있고 종사자모임을 통해 확인하는 경우는 6.5%에 불과함. 하지만 비영리시민단체의 경우에는 ‘종사자 회의(모임)를 통해 확인’ 54.2%, ‘전화나 설문을 통해 확인’ 47.2%로 나타나고 있음

■ 표Ⅳ-20 ■ 소속기관의 서비스 제공 내용이나 어려움 등에 대한 확인

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	전화나 설문을 통해 확인하고 있음	종사자 회의를 통해 확인하고 있음	일자리 소개 후 확인하고 있지 않음
전 체		196	66.3	24.0	18.4
소속 기관	비영리시민단체부문	72	47.2	54.2	16.7
	영리업체부문	124	77.4	6.5	19.4
근로 시간	시간제	58	77.6	13.8	13.8
	종일제	130	59.2	30.0	21.5



## 제 4 절 근로조건과 처우

### 1. 임금

#### □ 월평균 임금

- 공공부문 아이돌보미의 낮은 월평균 임금
  - 현재 소속된 기관에서 지난달에 받은 월평균 임금에 대해 실수령액으로 질문함.<sup>27)</sup> 전체적으로 78만원의 평균임금을 받았다고 응답함. 기관유형별로는 비영리시민단체부문이 평균 105.55만원으로 월평균 임금이 가장 높고, 영리업체부문 평균 83.08만원, 공공부문 59.46만원 순으로 나타남. 공공부문의 경우 시간제 돌봄 일자리 종사자가 많기 때문에 월평균 임금이 낮은 것으로 나타남
  - 근로시간별로 나누어 보면 시간제 종사자의 경우 월평균 53.8만원이고 종일제 종사자는 102.2만원으로 나타남

표IV-21 | 월평균 임금

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	50만원 미만	50만원 ~100만원 미만	100만원 ~150만원 미만	150만원 이상	평균 (만원)
전 체		329	23.4	41.9	29.8	4.9	78.02
소속 기관	공공부문	138	39.1	47.1	10.1	3.6	59.46
	비영리시민단체부문	71	2.8	32.4	56.3	8.5	105.55
	영리업체부문	120	17.5	41.7	36.7	4.2	83.08
근로 시간	시간제	157	41.4	48.4	8.9	1.3	53.82
	종일제	166	4.8	36.7	50.0	8.4	102.22

#### □ 임금 만족도

- 임금에 대한 낮은 만족도
  - 임금에 대한 만족 정도는 '만족하지 못한다'가 45.5%(전혀 만족하지 못한다 18.3%

27) 가정내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공한 종사자들은 보통 월급으로 임금을 지급받고 있음

- + 다소 만족하지 못한다 27.2%)로 ‘만족한다’ 30.2%, ‘그저 그렇다’ 24.3%로 나타남. 5점 평균점수는 2.70점으로 나타나 보통 이하의 만족도를 보이고 있음
- 기관유형별로는 비영리시민단체 2.99점, 영리업체 2.87점, 공공부문 2.42점으로 임금에 대한 만족 수준은 공공부문이 가장 낮게 나타나고 있음. 근로시간별로 살펴보면 시간제 종사자의 만족도가 2.46점으로 종일제 종사자의 2.93점보다 낮은 것으로 나타남. 시간제 종사자의 경우 본인이 일한만큼 임금을 받는 것이지만 적정수준의 서비스시간이 보장되지 못하면서 임금이 낮고, 이에 임금만족도도 낮은 것으로 보임

■ 표Ⅳ-22 ■ 임금에 대한 만족도

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	매우 만족	그런 대로 만족	그저 그러함	다소 만족하지 못함	전혀 만족하지 못함	5점 평균 (점)	집단 차이
전 체		345	4.1	26.1	24.3	27.2	18.3	2.70	-
소속 기관	공공부문	146	2.7	19.9	19.9	31.5	26.0	2.42	F=8,292 ***
	비영리시민단체부문	72	8.3	30.6	25.0	23.6	12.5	2.99	
	영리업체부문	127	3.1	30.7	29.1	24.4	12.6	2.87	
근로 시간	시간제	163	2.5	21.5	21.5	28.8	25.8	2.46	t=3,72 ***
	종일제	168	5.4	32.1	24.4	26.2	11.9	2.93	

주 : \*p < .01, \*\* P < .001, \*\*\* p < .0001

- 서비스 종사자들의 노동 대비 저임금이라는 인식
- 심층면접조사 과정에서도 공공부문, 비영리시민단체, 영리업체 부문의 종사자 대부분 직무 수행 시 요구되는 전문성이나 노동 강도에 비해 현재 임금이 낮은 것으로 평가함

“이왕이면 이것도 전문직이라면 전문직이잖아요. 요즘에. 다 이렇게 말은 전문직인데 실제적으로 이렇게 받는 월급은 전문직에서 주는 그런 것은 아닌 것 같아요. 약간 다들 생각하실 거예요. 약간 적다, 말은 전문직이지만..... 전문적으로 봉사도 하고 일이 좋아서 하는데 사실은 하다 보면은 약간은 월급이 적다고 느끼죠” <영리업체 종사자>

“아이돌봄 서비스 계통의 임금이 좀 낮아요. 생활에는 보탬이 그렇게, 혼자로서 감당하기에는 적은 것 같아요.” <비영리시민단체 종사자>

“하는 일에 비해서는 솔직하게 적다고 봐요. 왜냐하면 아침 8시부터 저녁 7시까지 정말 어떤 날은 5분, 10분도 쉴 수 없고 등이랑 허리가 끊어질 것 같아요. (중략) 시급 5천원 주니까 낮은 거죠.” <비영리시민단체 종사자>

- 공공부문 종사자들의 임금에 대한 불만이 강한 편임. 특히 시간제 종사자의 경우, 최소 이용 시간인 2시간에 5천 원의 시급을 받는 데 대한 불만이 많음. 또한 종일제 종사자의 경우 활동장려금이 있는 반면 시간제 종사자에게는 지원되지 않는 상황에 대해서도 불만이 있는 것으로 보임

“아이 보는 것이 그렇게 쉬운 일은 아니라고 생각해요. 그런데 거기에 비해서 시급이 좀 서운해요. 교통비 같은 것도 4시간 지나면 안 나오고 하니까... (중략) 활동 최하시간이 2시간인데, 그 때는 1만원에다가 교통비 3천원 하면 1만3천 원 밖에 안돼요. 사실 오는 데 1시간, 가는 데 1시간을 그렇게 허비하거든요. 그러면 최하 2시간 할 때는 4시간이 허비돼요. 그럴 경우에는 좀 적다고 생각이 되거든요.” <공공부문 종사자>

“(이용자가) 종일제 신청이 안 되면 저희도 종일제 혜택을 못 받아요. 일은 종일제처럼 하는데, (중략) 시간은 똑같이 하고 일을 하는 것은 똑같은데 종일제하고 시간제하고 급여가 20만 원 정도 차이가 나더라고요. (중략) 하루에 6시간 하고, 일요일도 3시간 했거든요. 그러니까 충분히 130, 140시간이거든요, 그 가정에. 그런데 시간제로 하니까 억울하죠. 왜냐하면 종일제는 석 달 지나면 10만 원 더 주고 그러니까 (임금에) 차이가 나는 거예요.” <공공부문 종사자>

“이 일이라는 것이 종일제를 떠나서 일반 시간제를 하다가는 보통 아르바이트 하는 것만도 못 해요. 괜히 시간 2시간 가서 일하고 와서 뭐 그냥 하루 놀고 언제 저한테 할당이 될 지도 모르고 이런 상황이라서 선생님들이 실망을 하시고... (중략) 시간제를 하려면 마음으로 하던가 아니면 경제적으로 어떤 보탬이 되고 싶으면 종일제를 하시라고 항상 먼저 그 얘기를 멘티들에게 해 줘요.” <공공부문 종사자>

- 영리업체 부문 종사자의 경우, 임금에서 서비스 연계에 대한 수수료를 기관 및 업체에 지불하고 있음. 이에 대한 종사자들의 불만이 강하여, 몇몇 종사자의 경우 자신의 경력과 전문성을 살려 개별적으로 서비스를 제공하기도 함

“저희 협회하고 한 3년 정도 하시면 그 다음부터는 그냥 개인으로 하세요. 왜냐하면 그 전에는 사고가 날까 뭐할까 이렇게 해서 협회에서 무슨 사고가 나면 책

임겨주고 뭐하고 그렇게 또 경험도 잘 없고 그리고 내가 여기 활동하다가 끊기면 내가 스스로 할 수 없으니까 저희 협회에서 해 드리고 하니까 계속 계시다가 한번 이제 아이를 잘 본다는 소문이 나면 이 어머니가 내 아이가 다 크면 또 소개를 하세요. 그러니까 이런 협회를 이용하시는 어머니도 신뢰성 때문에 협회를 이용하셨다가 이제는 이 베이비시터 선생님을 믿는 거죠. 그러니까 이제 저희 협회에 굳이 하실 이유는 없는 거예요. 그 선생님이. 이제는 내가 잘 하고 소개에 의해서 갔으니까 협회 하면 괜히 10%를 줘야 되잖아요. 그러니까 그런 비율이 높다는 거예요.” <영리업체 서비스관리자>

## □ 임금제도의 문제점에 대한 인식

- 서비스 단가의 문제점
  - 돌봄서비스 종사자의 임금제도와 관행에서 가장 큰 문제라고 생각되는 점은 무엇인지 질문한 결과 전체적으로 ‘서비스 요금이 너무 낮다’가 63.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘서비스 제공을 위한 부대비용이 임금에 산정되지 않는다’ 18.4%, ‘경력이나 자격증 소유 여부 등이 임금에 적용되지 않는다’ 7.4%등의 순으로 나타남
  - 기관유형별로는 ‘서비스 요금이 너무 낮다’는 의견에 대해 공공부문 76.6%, 비영리 시민단체 64.8%, 영리업체 48.0%로 높은 의견을 보임. 영리업체의 경우 서비스 요금보다는 ‘서비스 제공을 위한 부대비용이 임금에 산정되지 않음’ 26.4%, ‘경력이나 자격증 소유여부 등이 임금에 적용되지 않음’ 10.4%, ‘회비, 가입비, 수수료 등이 너무 많음’ 11.2% 등의 항목에 대해 상대적으로 타 기관 종사자의 응답비율보다 높다는 특징이 있음
  - 앞에서 보았듯이 다른 사회서비스의 시간당 임금보다 영유아 및 아동 대상 돌봄서비스의 단가가 낮은 것으로 나타났음. 따라서 적정수준에서의 조정이 필요한 것으로 보임

Ⅳ 표Ⅳ-23 Ⅰ 임금제도의 문제점

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	서비스 요금이 너무 낮다	서비스제공을 위한 부대비용이 임금에 산정되지 않는다	경력이나 자격증 소유여부 등이 임금에 적용되지 않는다	회비, 가입비, 수수료 등이 너무 많다	없다	기타	
전 체	337	63.5	18.4	7.4	5.0	2.4	3.3	
소속 기관	공공부문	141	76.6	12.8	4.3	0.7	2.8	2.8
	비영리시민단체부문	71	64.8	15.5	8.5	2.8	2.8	5.6
	영리업체부문	125	48.0	26.4	10.4	11.2	1.6	2.4
근로 시간	시간제	157	65.6	17.8	8.9	5.1	0.6	1.9
	종일제	167	59.9	19.2	6.6	5.4	4.2	4.8

- 낮은 시급, 경력불인정, 부대비용 미지원, 야간 및 새벽시간 서비스에 대한 인정 미흡 등 현실을 고려하지 않은 임금 체계에 대한 불만이 강함
- 대부분 종사자들은 현재 보수 체계에 대하여 돌봄 노동의 특성을 고려하지 않은 시급 책정, 물가 인상 반영률 저조, 경력 불인정, 야간 및 새벽 시간서비스에 대한 인정 미흡 등 현실을 고려하지 않은 임금 체계에 대한 불만이 강함. 종사자들이 생각하는 적정 최소 시급은 7천~8천원 선인 것으로 보임. 또한 서비스 단가 이외 서비스 제공과정에서 필요한 교재교구비와 같은 부대비용 지원이 필요한 것으로 보임

“어떨 때는 그냥 다른 일을 하고 말지 힘든 것이 굉장히 많아요. 그래서 그냥 몇 시간 딱 노동 일을 하고 말지라는 생각이 들고 힘들다는 생각이 들어요. 그래서 이제 그런 면에서 좀 시급도 조금 더 올라갔으면 하는 생각도 있고 (수수료) 프로도 좀 덜 뺐으면... (중략) 애 보는 것이 힘든 것 같아요.”

〈영리업체 종사자〉

“너무 적죠. 우리 맨 처음에 시작할 때 2008년도에 최저 임금제가 3,100원이었어요. 지금은 4,580원이에요. 60%이상이 올랐어요. 그런데 2008년도에 5천원이 아직도 5천원이에요...(중략) 처음에는요, 한 건당 교통비를 3천 원씩 주고 만 원짜리 벌라고 어떤 곳은 버스 두 번 타고 가는 데도 있어요. 그러니까 교통비를 3천 원씩 줬는데 그것도 무슨 자기 돈 벌러 다니면서 교통비를 받느냐고 그래서 (중략) 그런 식으로 아이돌보미들한테는 너무 무관심하고 너희들은 봉사하라는 그렇다고 해서 봉사도 아니죠. 정식으로 봉사하는 것도 아니고 그렇다고 해서 정부에서 이 사람들은 봉사자라고 크게 우리한테 해 주는 것도 없어요.”

〈공공부문 종사자〉



“내가 볼 때는 지금 7천원이 채 안 되기 때문에 제가 생각하는 적정선은 저희가 못 받아도 8천원은 받아야 되지 않나 싶어요. 너무 싸니까.” <영리업체 종사자>

“저는 만족하지를 못하죠. 경력을 인정해 주지 않은 부분하고 임금이 낮은 부분이요.” <비영리시민단체 종사자>

“왔다갔다 차비 있고 또 아기한테 하면은 오는 것이 있으면 가는 것도 있어요. 내 품으로 해서 사다 주는 것도 꽤 쓸쓸치 않아요. 어린이날, 생일 이런 것을 찾다보면 또 그래요. 부대비용도 있고 아무래도 내가 하다보면 일일이 사달라고 못하잖아요. 그림책을 하나 사다주고 색칠 공부를 같이 하고 놀라고 그러면 이거 하나 사다 달라고 하기보다 내가 그냥 3-4천원 주고 사다가 같이 칠하고 놀 수 있는 문재고 그러다보니까 (중략) 가다가 아이스크림도 사 줘야 돼요. 일일이 그것을 받는 것은 그렇잖아요.” <비영리시민단체 종사자>

“색종이도 많이 사 가고 우리가 시터 교육 받으면서 그런 것을 만들면서 해 주는데 저는 애 밥을 먹이려고 며칠을 스티커를 사 가지고 갔어요. 그것을 좋아하더라고요. 그거 다 붙일 동안 밥 반 공기는 먹더라고요. 그런데 요즘에는 싫증이 나는지 안 해요. 그것도 자료인데 그것을 엄마한테 청구할 수는 없잖아요.” <영리업체부문 종사자>

“어린이집이 9시부터 6시까지죠. 그 시간대에는 케어를 못 하게 되어 있어요. 낮에는 일이 없는 거예요. 그러니까 식구들 들어올 시간에는 아침 일찍 나가야 되고 저녁 늦게 들어오고 식구들 없는 낮에는 집에 있어야 되고요. 그러니까 우리가 거꾸로 사는 세상이지. 그러면 거기에 대한 보상도 있어야 되는데 그러면은 8시 이전하고 오후 9시 이후에는 천원을 플러스 해 줘요. 그게 심야 시간대라고. 천원 가지고 안 되죠. 그 엄마들은 만약에 야근을 하고 오면 50%를 회사에서 지원을 해 줘요. 그러면 50%는 아니라도 우리도 얼마 정도는 비슷하게라도 맞춰줘야지 천원 받으면서 니네들은 맨날 식구들 들어올 시간에는 나가야 되고 해야 한다는 것은 말이 안 돼요. 아이들보미만 괜히 희생하라는 얘기에요.” <공공부문 종사자>

○ 영리업체의 수수료 책정에 대한 종사자들의 불신

- 공공부문, 비영리시민단체는 수수료가 없지만 대부분의 영리업체는 임금의 10% 내외를 수수료로 제하고 있음. 영리업체에 소속된 종사자들은 임금에서 제해지는 수수료를 정확히 인지하지 못하고 있음. 업체에서 정확하게 서비스 이용료와 수수료,

종사자의 임금에 대한 언급이 없는 것으로 보임. 또한 종사자들은 업체에서 다소 과하게 수수료를 떼어간다고 생각하고 있는 것으로 나타남

“그것은 있다고 들었는데 저는 잘 몰라요. 엄마하고 이렇게 해서 저한테는 일단 일당은 7천원 주는 것으로 그 외에는 더 받아서 자기네가 수수료 하는지 모르죠.” <영리업체 종사자>

“한 15%도 넘게 떼는 것 같아요. 지금 그 집이 125만원에서 나를 107만원을 주니까. 제 생각에 회사니까 영리를 목적으로 하는 거 아니에요. 그러니까 당연히 수수료를 떼겠죠. 확실히는 모르겠는데 제 생각에는 좀 많이 떼는 것 같아요.” <영리업체 종사자>

“나는 한 집에 있으면 3년도 있고 2년도 있고 그러면 수수료 안 줘도 되지 않을까 하고 자주자주 옮기면 이게 소개시켜 주는 이게 있는데 한 군데 오래 있으면 어느 순간에는 저도 10%도 아깝거든요. 그게 솔직한 마음이거든요. 그런데 회사 입장에서는 그게 또 아니거든요. 그러니까 어떻게 말을 못하는 거죠. 회사에서 소개시켜 줬으니까 고맙게 이렇게 하는 거죠.” <영리업체 종사자>

- 임금수준은 돌봄서비스가 직업으로 인정되도록 하는 기초라는 인식 필요
- 서비스 관리자 등은 돌봄서비스가 사회적인 직업인으로 인정받을 수 있기 위해서는 임금의 문제가 먼저 해결되어야 한다고 봄

“직업으로서 정착하게 하는 제도적인 문제가 저는 더 중요하다고 생각합니다. 보험이라든지 이런 부분들이 좀 더 될 수 있는지 최저 임금에서 어느 정도 지원을 받아줄 수 있는지 이런 부분들이 조금 더 제도화 되어 있으면 이분들도 정착을 하는데 훨씬 도움이 될 것 같습니다.” <영리업체 서비스관리자>

## 2. 근로일수 및 시간

### □ 현재 근로일수 및 근로시간

- 종사자들의 현재 근로일수와 근로시간
- 영유아 및 아동 돌봄서비스 일과 관련하여 일주일에 평균 몇 일, 평균 몇 시간씩 일하고 있는지 질문함. 전체적으로 근로일수는 평균 4.70일, 일주일 평균 근로시간은 30.82시간으로 나타남

- 기관유형별로는 공공부문이 근로일수 4.59일, 근로시간 22.21시간으로 가장 짧은 것으로 나타남. 비영리시민단체의 경우에는 근로일수 4.90일, 근로시간 43.94시간으로 가장 길게 나타남. 이는 비영리시민단체의 경우 종일제 종사자의 비율이 높기 때문임
- 근로시간별로 보면 모든 기관에서 시간제 종사자의 경우 4.3일에 평균 15.31~20.29시간을 일하고 있음. 이는 시간제 종사자의 경우 하루 평균 3.6시간에서 5시간 내외로 일하고 있다는 것을 말함. 반면 종일제 종사자의 경우에는 공공부문이 5.34일로 근로일수가 가장 길지만 근로시간은 40.92시간으로 가장 짧음. 반면 비영리시민단체에 소속된 종일제 종사자는 4.97일 근로에 근로시간은 46.49시간으로 가장 길게 나타나고 있음. 이는 공공부문 종일제 종사자는 하루 평균 7.7시간 정도를 일하는 반면 비영리시민단체 종사자는 9.4시간정도를 일하고 있다는 것을 말함

【표Ⅳ-24】 현재 근로일수 및 근로시간

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	근로일수			평균 (일)	평균 (시간)		
		1일~4일	5일	6일~7일				
전 체	323	23.2	66.6	10.2	4.70	30.82		
소속 기관	공공부문	소계	132	31.1	53	15.9	4.59	22.21
		시간제	93	40.9	51.6	7.5	4.30	15.31
		종일제	38	5.3	57.9	36.8	5.34	40.92
	비영리 시민단체 부문	소계	72	8.3	88.9	2.8	4.90	43.94
		시간제	7	28.6	71.4	0.0	4.29	20.29
		종일제	65	6.2	90.8	3.1	4.97	46.49
	영리업체 부문	소계	119	23.5	68.1	8.4	4.70	33.08
		시간제	53	43.4	56.6	0.0	4.23	19.11
		종일제	66	7.6	77.3	15.2	5.08	44.29

#### □ 희망 근로일수 및 근로시간

- 현재 일하는 시간보다 더 많은 희망근로시간
  - 일주일에 평균 몇 일, 몇 시간 정도를 일하고 싶은지 질문함. 전체적으로 희망하는 근로일수는 평균 4.93일, 희망하는 근로시간은 평균 35.40시간으로 나타남. 이는 5일 동안 계속 일하기를 원하지만 하루 평균 7.2시간 내외로 일하기를 희망하고



있다는 것을 의미함

- 기관유형별로 희망하는 근로일수, 근로시간은 비영리시민단체 종사자가 근로일수 4.90일에, 근로시간 43.94시간으로 영리업체의 근로일수 4.89일, 근로시간 33.90시간보다 높게 나타남. 종일제 종사자의 경우 하루 평균 8시간 내외로 일하고 싶어 하는 것으로 보임

【표Ⅳ-25】 희망 근로일수 및 근로시간

(단위 : %)

구분	사례수 (명)	근로일수			평균 (일)	평균 (시간)		
		1일~4일	5일	6일~7일				
전체	313	11.5	78.6	9.9	4.93	35.40		
소속 기관	공공부문	소계	128	16.4	64.8	18.8	4.94	33.34
		시간제	95	22.1	61.1	16.8	4.83	29.77
		종일제	31	0.0	74.2	25.8	5.26	45.35
	비영리 시민단체 부문	소계	71	1.4	98.6	0.0	4.99	41.55
		시간제	7	0.0	100.0	0.0	5.00	26.71
		종일제	64	1.6	98.4	0.0	4.98	43.17
	영리업체 부문	소계	114	12.3	81.6	6.1	4.89	33.90
		시간제	50	22.0	74.0	4.0	4.72	26.34
		종일제	62	4.8	87.1	8.1	5.02	39.90

○ 낮은 임금을 보완하기 위한 근로시간의 자발적 연장

- 종사자들은 현재 낮은 시급을 보완하기 위해 월평균 근로시간을 최대한 확보하여 (하루 8시간~10시간 근무) 월평균 임금 수준을 유지함. 그러나 노동 강도 대비 근로시간이 너무 길어 육체적 피로도가 높은 것으로 나타남

“저 같은 경우에는 일주일에 5일을 일하는 것이 좋죠. 하루에 6시간 정도가 좋아요. 그 정도 근무하면 되게 편안하고 즐거운데 저는 제가 가장이다 보니까 시간을 많이 10시간 하다 보니까 좀 지치죠. 저녁시간 되면 지쳐요.” <공공부문 종사자>

“6시간이요. 그런데 7~8시간 넘어가는 것은 힘들더라고요. 한 집에 6시간 정도는 괜찮은데 7~8시간은 힘들더라고요...(중략) 기본급을 하다못해 20~30만원이라도 주면 그 상태에서 출발했으면 좋겠다 그렇게 얘기하시는 분들도 많더라고요.” <공공부문 종사자>

“하고는 싶은데... 제가 맨날 전화해서 주말에도 좋다 얘기하죠. 주말에는 조금 시간당 좀 더 많이 주잖아요.” <영리업체 종사자>

- 근로조건이 맞지 않거나, 일거리가 없어서 희망근로시간을 채우지 못함
  - 조사결과 희망하는 근로시간보다 현재 더 적게 일하고 있는 종사자는 164명 (47.4%)인 것으로 나타남. 이들에게 희망보다 더 적게 일하는 이유를 질문한 결과 ‘일거리가 없어서’, ‘근로 조건이 맞지 않아서’가 각각 36.0%로 가장 높게 나타남
  - 기관유형별로 보면 영리업체와 비영리시민단체의 경우 ‘근로조건이 맞지 않아서’ 더 적게 일하고 있다는 비율이 높은 반면, 공공부문은 ‘일거리가 없어서’라는 응답 비율이 더 높은 것으로 나타남. 즉 ‘근로조건이 맞지 않아서’라는 응답이 영리업체 33.3%, 비영리시민단체 30.8%로 가장 높고, 공공부문의 경우 ‘일거리가 없어서’라는 응답이 46.8%로 ‘근로조건이 맞지 않아서’ 37.6%보다 높게 나타남. 공공부문의 경우 정부에서 지원하는 시간 이외에 (라)형에 대한 서비스 개발과 종사자 연계가 필요한 것으로 보임

■ 표Ⅳ-26 ■ 희망 근로시간보다 더 적게 일하는 이유

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	일거리가 없어서	근로 조건이 맞지 않아서	개인 사정	이용 부모의 서비스 요구 내용을 맞추기 어려워서	이용 부모가 원하는 구인 조건에 맞지 않아서	기타	무응답	
전 체	164	36.0	36.0	7.3	4.9	1.2	9.8	4.9	
소속 기관	공공부문	109	46.8	37.6	4.6	1.8	0.0	7.3	1.8
	비영리시민단체부문	13	15.4	30.8	15.4	7.7	0.0	15.4	15.4
	영리업체부문	42	14.3	33.3	11.9	11.9	4.8	14.3	9.5

- 영리업체 종사자의 경우 이용자의 사정으로 인해 시간이 초과되거나 약속했던 시간보다 이르게 일이 끝나는 경우가 자주 발생하는 것에 대한 불만이 큰 것으로 나타남

“엄마가 7시쯤 부리나케 일찍 왔어요. 8시까지인데 가라는 거예요. ‘일찍 가세요, 시터님.’ 지하철을 타고 보니까 25분이에요. 그러면 저는 체크를 해 놓아요. 오늘 3시간 근무. (중략) 페이가 어떻게 들어올지 모르죠.” <영리업체 종사자>

“할머니가 4시간을 약속했는데 운동 가셨다가 30분씩, 1시간씩 (늦게 오세요). 처음에는 그냥 사람이 그럴 수 있다고 했는데, ‘미안하다’고 ‘죄송하다’고 그래서 넘어갔는데, 그게 자주 있더라고요.” <영리업체 종사자>

## □ 고정 시간제를 통한 월평균 임금 보전 및 일-가정의 양립 희망

- 주5일 근무, 1일 6시간~8시간 고정된 일자리를 희망함
- 대부분 종사자들은 안정적인 월평균 임금 보전을 위해 고정시간제(주5일, 6시간~8시간/일)를 희망함

“저 같은 경우에는 하루에 8시간 정도는 일을 하고 싶어 하거든요. 그러니까 주 40시간은 그래도 해야 이게 저기가 되지 이게 지금 돈이 얼마 안 되거든요. 5시간 일해 봤자 2만5천원인데, 한 달에 20일 일해 봤자 50~60만원 그것도 이런 경비 빼고 하다 보면 얼마 안 되죠.” <공공부문 종사자>

“종일제로 8시부터 7시까지(11시간), 주5일, 월급제, 시간은 몸은 힘들지만 애기 엄마들 출퇴근 시간 감안하면 방법이 없어요. (중략) 몸은 힘든데 그 상황이 어쩔 수 없는 것이고 그리고 시간이 줄면 몸은 편하겠지만 보수가 그렇잖아요. 그러니까 이 정도는.” <비영리시민단체 종사자>

- 일-가정 양립을 위해 낮 시간대 근무를 희망함
- 또한 종사자의 일-가정 양립과 개인시간의 활용 등을 위하여 일반 직장생활의 시간대와 유사한 근무시간대를 희망함. 따라서 영유아 및 아동 돌봄의 특성 상 이른 시간대와 밤늦은 시간대의 서비스에 대해서는 서비스 비용의 차별화가 필요한 것으로 보임

“그래도 아침부터 일하는 것이 좋죠. 10시부터 오후 4시 정도 까지. 그 정도까지 일하면 저녁에 가서 내 집안일도 할 수 있고 너무 좋은 것 같아요.” <공공부문 종사자>

“8시에 출근해서 6시니까 10시간이죠. 주5일이요. 저는 딱 좋은 것 같아요. 주말은 일단은 가정이 우선이에요. 왜냐하면 내 아이가 아무리 컸어도 엄마의 손길이라는 것이 있어야 되니까 그런 것 같아요. (중략) 어쩔 수 없이 (이용자)엄마 시간 맞춰서 하는데 9시에 출근해서 보통 그러니까 소위 말하는 6시에 퇴근해서 집에 가서 가족들과 함께 하는 것이 제일 좋은 것 같아요.” <영리업체 종사자>

### 3. 사회보험

#### □ 종사자의 사회적 보호를 위한 첫걸음으로 사회보험 가입 추진 필요

- 현재 종사자들의 낮은 사회보험 가입률
  - 공공부문의 경우 종일제/시간제 상관없이 가입 조건 충족자(월평균 보수 60만원 이상 또는 120시간 이상 활동자 등) 중 희망자에 한해 4대 보험을 적용하고 있음. 국민연금 이외 배상책임보험이나 상해보험은 모두 일괄적으로 가입함. 하지만 종사자들의 4대 보험 가입자가 2012년 5월 현재 국민연금 11.7%, 고용보험 12.4%, 건강보험 12.5%, 산재보험 12.5%에 불과한 것으로 나타남(아이돌보미 사업 결과보고서). 비영리시민단체의 경우에는 사회적 기업 경험이 있는 <YMCA서울아가야>와 <우렁각시>의 경우에만 자체 고용인력 에 한해 4대 보험을 적용하고 있는 것으로 파악되었음. 영리부문의 경우에는 4대 보험이 적용되는 고용 인력은 전혀 없으며 배상책임보험이나 상해보험도 일부 업체만 가입하고 있는 것으로 조사됨
  - 본 연구에서는 종사자들에게 각 보험에 향후 가입의사를 질문함. 이에 대해 건강보험 56.8%, 국민연금 62.4%, 고용보험 67.9%, 산업재해보험 56.2%, 퇴직연금 65.4%의 가입의사를 보임. 건강보험과 국민연금은 남편이나 자녀 앞으로 가입되어 있거나 지역가입이 이미 되어있기 때문에 가입의사가 낮은 것으로 보임. 반면 고용보험이나 퇴직연금은 현재 임금에서 보험료가 공제된다고 할지라도 그 금액이 적고,<sup>28)</sup> 또 이후 본인이 혜택을 보기 때문에 가입의사가 높은 것으로 보임
  - 기관유형별로는 비영리시민단체 종사자의 향후 사회보험 가입에 대한 의사가 높은 것으로 보임. 비영리시민단체 종사자는 건강보험 60.0%, 국민연금 70.0%, 고용보험 70.6%, 산업재해보험 65.3%, 퇴직연금 67.3%의 가입의사를 보임
  - 사회보험 가입을 의무화 하는 정책적 설계는 일자리의 공식화에 기여할 수 있음. 또한 돌봄서비스 종사자가 가정 내에서 작업한다는 이유로 근로자로 인정받지 못하여 고용보험과 산재보험 가입자격이 부여되지 않는다면 이들은 계속해서 사회적 보호의 사각지대에 놓일 것으로 우려됨. 따라서 향후 보험 가입에 대한 정책적 지원이 이루어져야 할 것으로 보임

28) 고용보험은 150인 미만 사업체의 경우 임금의 0.45%임

【표Ⅳ-27】 사회보험 가입여부 및 향후 가입의사

(단위 : %)

보험가입 의사	사례수 (명)	향후 가입의사			
		있음	공공부문	비영리 시민단체부문	영리업체부문
건강보험	331	56.8	63.3	60.0	48.8
국민연금	320	62.4	63.3	70.0	55.9
고용보험	318	67.9	65.7	70.6	68.2
산업재해보험	316	56.2	56.3	65.3	51.1
퇴직연금	318	65.4	68.9	67.3	61.5
상해보험	317	53.5	-	49.1	56.9
배상보험	329	50.5	-	44.1	53.2

- 종사자가 사회보험 가입을 원하는 경우 경제적으로 실질적인 도움이 된다는 점을 인식하고 있었음
- 높은 지역의료보험료를 대신할 수 있고, 국민연금이나 고용보험같은 경우에는 당장 임금이 적어지더라도 향후 본인들이 얻을 수 있는 혜택에 대해 인식하고 있었음

“보험이나 이런 부분들이 됐으면 좋겠다는 생각이 들더라고요. 저는 가정에 도움이 될 것 같은데요. 일단은 저는 개인적으로 보험료를 낼러니가 보험료가 많이 나와요. (중략) 나중에라도 저한테 제가 나이가 더 들어서도 탈 수 있는 그런 부분들이 생기잖아요. 그래서 그런 것들이 나중에 지금 당장은 소용없을 지라도 60 넘어서 65세 넘어서 제가 더 이상 이 일을 할 수 없을 때 그 때는 제가 그걸 탈 수 있는 부분들이 생기죠. 단돈 얼마라도. 그래서 그게 보험이 되면 좋겠다 싶은데 그런 것이 지금 전혀 안 되어 있으니까요. 저는 됐으면 좋겠어요. 그러면 좀 빠지기는 하겠지만요.” <영리업체 종사자>

“4대 보험이 없어요. 그냥 지역 의료보험으로 되어 있죠. 국민연금은 지금 아직 안 했어요. (중략) 베이비시터 할 경우에는 산재가 굳이 필요하지 않을 것 같고 저는 그냥 들고 싶은 것이 4대를 다 들지 말고 고용하고 그냥 국민연금하고 의료보험 정도만 해도 어느 정도 도움이 될 것 같아요. 퇴직 연금도 좋기는 하죠. 퇴직 연금도 들어야 되나? 퇴직 연금도 요즘은 연금제로 바뀌었다고 그러더라고요. 저는 안 들어 봤으니까 연금이 어떤 것인지는 모르겠고 일단은 급한 것이 저희가 실생활 하기는 지역 의료보험도 세니까 그 정도면 어느 정도 도움이 될 것 같다고 개인적으로 생각하고 있죠.” <비영리시민단체 종사자>

- 종사자의 사회보험 가입이 지침에 제시되어 있는 공공부문의 경우에도 보험관리 업무인력의 부족으로 보험적용대상에서 누락되는 경우가 발생하고 있음
- 현재 공공부문 아이돌봄지원사업에 지원되는 인력으로 사회보험 적용업무까지 처리하기에는 업무 부담이 있다고 말함. 대신 소속된 법인이나 단체에서 사회보험 관련 업무를 지원해 주는 것으로 보임. 그렇기 때문에 유동성이 많은 시간제 종사자보다는 고정적인 종일제 종사자, 계속 활동 가능성이 높은 종사자들을 대상으로 보험을 적용하고 있는 것으로 나타남

“4대 보험은 정부에서도 권장사항이라고는 했는데 사실 정확한 지침이 없기 때문에 저희가 적용하기는 어려웠던 거거든요. 그래서 운영하는 센터들마다 여기 법인들이 있기 때문에 그 법인에서 그 업무를 대신해 주는 곳이 있어요. 산학이 쪼여 있는 데는 거의 다 하시는 걸로 알고 있어요.” <공공부문 서비스 관리자>

“4대 보험이 원래 드는 조건이 있잖아요. 저희는 조금 더 까다롭게 하거든요. 4대 보험 들어드리는 분들은 저희가 전문가 선생님들을 따로 그룹형성을 했어요. 그래서 그분들은 활동하시는 중에 3개월 이상을 문제없이 활동을 하시고 이용자가정의 만족도도 높아야 되고 그리고 월120시간 이상을 활동 하셔야 되고.... 또 이 부분에 또 전력하실 수 있는 분이셔야 되고 그리고 멘토로서 현장실습 지도를 하셔야 되거든요.” <공공부문 서비스 관리자>

#### 4. 기본 돌봄서비스 외 업무 내용

##### □ 이용자의 영유아 및 아동 돌봄과 관계없는 서비스 제공 요구가 많음

- 기본 돌봄서비스 이외 서비스 제공경험이 65.6%에 이룸
- 원래 제공하기로 한 기본 돌봄서비스 업무 외의 서비스를 제공하는 경우가 있는지 질문함. 이에 업무 외 서비스를 제공하는 경우가 ‘있다’는 응답이 65.6%로 높게 나타남. 기관유형별로 영리업체는 74.2%, 비영리시민단체부부는 62.5%, 공공부부는 59.6%로 나타남. 공공부문의 경우 기본돌봄서비스(신변보호처리, 놀이 활동, 기본 생활습관지도 등) 이외의 서비스에 대한 이용자의 요구를 기관에서 관리하고 있기 때문에 다른 기관 유형에 비해 그 비율이 약간 낮은 것으로 보임
- 특히 중졸이하 학력의 경우, 고졸과 대졸보다 업무 외 서비스 제공 경험이 있는 비율이 더 높은 것이 특징이며, 근로시간에 따라서는 별다른 차이가 없는 것으로 나타남

표IV-28 업무 외 서비스 제공 경험

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	전혀 없다	어쩌다 있는 일이다	가끔 있다	자주 있는 편	매우 자주 있다	종합		
							없다	있다	
전체	346	34.4	26.9	26.0	10.1	2.6	34.4	65.6	
소속 기관	공공부문	146	40.4	32.9	21.9	3.4	1.4	40.4	59.6
	비영리시민단체부문	72	37.5	8.3	25.0	23.6	5.6	37.5	62.5
	영리업체부문	128	25.8	30.5	31.3	10.2	2.3	25.8	74.2
근로 시간	시간제	163	35.0	31.9	27.0	4.3	1.8	35.0	65.0
	종일제	169	32.5	23.1	25.4	16.0	3.0	32.5	67.5
학력	중졸 이하	40	27.5	22.5	30.0	12.5	7.5	27.5	72.5
	고졸	211	35.1	25.6	27.5	10.4	1.4	35.1	64.9
	대졸 이상	91	36.3	30.8	22.0	7.7	3.3	36.3	63.7

○ 이용자 및 주변 가족의 요구에 의한 업무 외 서비스 제공

- 종사자가 겪는 업무 외 서비스로 가사 관련 노동이 주를 이루며, 서비스 이용자(아이부모) 및 주변 가족의 가사 관련 서비스 제공 요구가 많은 것으로 나타남. 특히 영리업체부문 종사자들이 이러한 요구를 받은 경험에 대해 말하는 경우가 많았으며, 집안 청소 및 설거지 등의 살림과 식구들의 속옷 빨래까지 요구받은 것으로 응답함

“그냥 뭐 아기에 대한 돌봄으로 갔는데 그냥 너무 가사 일로 완전히 그냥. 시간 날 때 아이 빨래 같은 것은 하지만 베란다 청소, 뭐 시간도 나면 설거지 그런 것을 시키니까 조금 불쾌했었어요. 우리 마음으로부터는 우리가 교육 받을 때 가사 일은 내가 알아서 아기 보면서 알아서 좀 봤을 때 아이의 어떤 저기만 하는 것이 지 완전히 시간이 났을 때 가사 일을 요청하고 이렇게 하면은 좀 어려움이 있다고 이렇게 얘기를 했더니 할머니들은 모르시잖아요. 젊으신 분들은 기관에서 원하는 대로 해요. 그런데 할머니들은 제가 막 노는 것이 시간이 아까워서 그러신 것 같아요. 할머니가 그래서 조금 힘들었었어요.” <영리업체 종사자>

“가끔은 부탁을 하면 안 해 줄 수 없을 때가 있어요. 그러면 어떨 때는 이제 뭐 빨래가 다 있잖아요. 속옷도 있을 것이고 신랑 것도 있을 것이고 애기 엄마 것도 있고 다 있잖아요.” <영리업체 종사자>

- 이용자의 서비스 범위 및 규정에 대한 이해가 부족하여 가사서비스를 요구하거나,

주변 가족의 아이를 함께 돌봐달라는 요구, 아이의 음식을 직접 만들어 먹이라는 요구 등을 받은 것으로 나타남. 따라서 서비스 기관에서 서비스 이용자를 대상으로 한 서비스 내용 및 이용 방법 등에 명확한 교육이 이루어져야 할 것으로 보임

“아기 둘을 돌보기로 하고 그 가정에 갔는데 딱 들어갔더니 아기 하나가 더 있는 거예요. 한 명이 더 있는데 또 그 아기가 눈병까지 나 있어요. (중략) 조카인데 지금 자기 언니가 어디 가서 그 대신 이 애를 그 아이는 조금 큰 아이였어요. “방에 가서 놀라고 하면 안 될까요?” 그러더라고요. (중략) “어머니 갑자기 왔는데 와서 이렇게 하시면 이것은 안 되는데요.” 그랬더니 전에 선생님은 그렇게 했대요. (중략) 어머니 사정이 그래서 돌봐 주고 싶기도 하지만 또 “아기가 눈병이 나 있는 관계로 제가 혹시라도 제가 일주일에 5명의 아이를 돌보고 있는데 그 아이들한테 어떤 영향이 갈 지 모르기 때문에 제가 돌볼 수 없다” 그러니까 그 어머니가 “알았어요. 가세요.” 그래서 왔거든요” <공공부문 종사자>

“그때 첫 날 갔는데 나를 면접 보겠다는 식으로 오라고 그래서 생선을 구워 달라고 그래서 “그러면 가스 불 켜야 되는데요” 그랬더니 (중략) 생선이든 고기든 바로 구워서 먹어야 맛있대요. 그래서 제가 거기에서 거절을 했거든요. 그랬더니 거기에서부터 불만이 된 거예요. 규칙인데 그거 모르시냐고 그랬더니 자기는 처음 써 본대요. (중략) 처음부터 그것을 딱 요구하는 거예요. 그러니까 처음에 그것을 딱 나를 시킬려고 작정을 했던 거예요. 이게 안 먹히니까 표정이 싹 바뀌더라고요. 말투도 바뀌고, “내가 알기로는 규칙이 그런데 내일 센터에 알아 보겠다 어머니도 전화해 보세요.” 그런데 내가 하지도 않은 말과 행동까지 했다고 이래 갖고서는...” <공공부문 종사자>

- 업무 외 서비스 제공 요구를 받은 경험이 ‘없다’고 말한 종사자들의 경우에 오히려 종사자가 자발적으로 조금씩 도와주는 경우는 있다고 응답함

“.....정리하고 거실 청소기로 한 번 밀어주고 어린이집 갔다 오면 도시락통 닦아주고 그 아이가 컸기 때문에 제가 그렇게 손이 많이 가지는 않잖아요. 그 아이가 일찍 자면 제가 서비스 차원에서 빨래도 개켜주고 음식물 쓰레기도 여름이니까 버려 주기도 하고 그런 것은 제가 해 주죠. 엄마가 요구하지는 않으셨고 제가 그냥 해 드리는 거죠.” <영리업체 종사자>

“간혹 가다 아침에 가면 컵 같은 거 썩크대에 있을 수 있죠. 그러면 이런 것을 왜 놔뒀나 그렇게 생각하기는 하는데 어차피 아이가 자고 있으니까 제가 그 정도는 해 줄 수 있죠. (중략) 드시고 놔두고 가는 그런 것이 가끔 있는데 그냥 제가 동생이라고 생각하고 하죠.” <영리업체 종사자>



“하다보면 자연스럽게 그냥 청소기 갖고 다 한 번 청소해주고 엄마가 6시간이 아깝지 않게끔 간식 같은 거 오후에 간식하고 애기 반찬 같은 거 한 두 가지 하고 하다보면 어느 순간에 제가 반찬을 하고 있어요. (중략) 어느 순간에 제가 분리수거도 하고 있고 어느 순간에 음식쓰레기 보고 있어요. 그러니까 제가 일을 보면 못 참기 때문에 엄마가 어느 순간에 거기에 젖어든 거예요.” <영리업체 종사자>

- 특히 몇몇 종사자의 경우에는 이용자(아이 엄마)에 대해 선배나 언니, 딸로 생각하거나 서비스 제공 대상 아동에 대한 돌봄의 일환으로 업무 외 서비스 제공을 자발적으로 종사자 자신의 노동 영역으로 포함시키고 있기도 함

“큰 애가 학교 갔다 오면 12시나 1시에 오면 간식 먹여 주고 숙제 해 주고, 숙제해라 학원 갔다 오면 그것 밖에 없는데 제가 이제 큰 애는 그게 있다 보니까 정이라는 것이 있잖아요. 그러니까 (서비스 비용은 작은 애만 받지만) 자연스럽게 큰 애는 해 주게 되더라고요. 자연스럽게 그냥 어느 순간에 샤워도 날마다 시켜주고 처음에는 엄마도 정이 되니까 언니처럼... 어떻게 보면 인생선배죠. 이진 격이 떠나니까 선을 지키되 어느만큼 되니까 편안한 것이... 큰 애를 자연스럽게 제가 해 줘요.” <영리업체 종사자>

“제가 학교까지 들어가거든요. 엄마가 바쁘시니까 학교 선생님들을 1학년 때부터 제가 계속 만나고 상담하고 부족한 부분들을 얘기하고 제가 그것까지 다 하거든요. 원래는 안 해도 되는 부분인데 아이가 저한테 맡겨졌기 때문에 그 부분은 제가 알고 있어야 된다고 저는 생각을 하게 되더라고요. 아이를 책가방만 왔다 갔다 하게끔 해 주는 사람이 아니라 제가 이 아이의 8시간, 9시간이면 엄마보다 제가 더 많이 있는 거잖아요. 제가 키우는 것이나 마찬가지로. 그래서 학교 생활, 친구들과의 관계 이런 것을 제가 막 알려고 학교에도 돌아다니고 커피사서 들어가서 상담하고 오고 그래서 들은 것 중에서 고쳐야 될 부분은 엄마한테 전해 주고” <영리업체 종사자>

- 업무 외 서비스 제공에 대한 부담과 부당한 느낌
  - 원래 제공하기로 한 돌봄서비스 업무 외에 다른 서비스를 제공하고 있다고 응답한 227명에 대해 그러한 서비스 제공이 어느 정도 부담되거나 부당하다고 느끼고 있는지 질문함.
  - ‘부담이 된다’가 44.9%(매우 그렇다 12.8% + 그런 편이다 32.2%)로 ‘그렇지 않다’로

응답한 34.8%보다 높게 나타남. 5점 평균점수는 3.17점으로 보통보다 약간 높게 나타남. 종사자들이 본인들이 제공하기로 약속한 업무 이외의 서비스 요구에 대해 부당하다고 느끼는 정도가 그렇게 높지 않은 이유는 대면서비스인 만큼 아이 부모와의 인간적 관계를 고려하여 갈등발생상황을 최소화시키려고 하거나, 주부경험이 있는 종사자가 많아서 아이 돌봄과 가사노동 사이의 모호한 경계에 대해 자발적으로 인정하고 자신의 노동영역으로 내면화하고 있기 때문으로 보임

- 부담되거나 부당하고 느끼는 서비스의 내용을 구체적으로 기술하도록 한 결과, 청소, 설거지, 빨래 등 가사서비스를 요구하는 경우가 가장 많고, 다음은 이용자의 시간초과도 있었음. 가사서비스의 내용은 다른 가족에 대한 돌봄서비스를 요구하거나 반찬요구, 간식 만들기 목욕시키기, 빨래정리, 밥하기, 김장, 베란다청소, 마트 심부름, 장본물건 정리하기, 화장실 청소, 화초에 물주기 등 아이 돌봄과 관련 없는 내용에 대해 요구하고 있는 것으로 나타남

【표Ⅳ-29】 업무 외 서비스의 부담정도

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	5점 평균 (점)
전 체		227	12.8	32.2	20.3	29.1	5.7	3.17
소속 기관	공공부문	87	18.4	27.6	21.8	26.4	5.7	3.26
	비영리시민단체부문	45	13.3	28.9	24.4	28.9	4.4	3.18
	영리업체부문	95	7.4	37.9	16.8	31.6	6.3	3.08
근로 시간	시간제	106	15.1	33.0	18.9	26.4	6.6	3.24
	종일제	114	10.5	32.5	21.1	30.7	5.3	3.12
학력	중졸 이하	29	17.2	27.6	10.3	34.5	10.3	3.07
	고졸	137	13.1	30.7	24.8	26.3	5.1	3.20
	대졸 이상	58	10.3	37.9	13.8	32.8	5.2	3.16

○ 업무 외 서비스로 인한 종사자의 스트레스 가중

- 이용자들이 요구하는 업무 외 서비스에 대해 종사자 대부분은 과도하거나 부당하다고 느끼지만, 대부분 거절하기 어려운 난처한 상황에 놓여있음. 이 때문에 종사자는 마지못해 업무 외 서비스를 수행하지만, 육체적 피로 증가 뿐만 아니라 상당한 정신적 스트레스도 받는 것으로 나타남

“빨래를 바로 시키고 자기들 빨래까지 이렇게 있다가 그거 다 넣어 달라고 하고, 그러면서 그 와중에 간식이라도 조금 먹으라고 대 줘야 되는데 그것도 없고 세상에 12시 됐는데 자기 먼저 밥을 먹더라고요. 먹고 설거지가 있더라고요. 자기 먼저 짐식을 먹고 반찬 그릇을 내비두면서 저를 먹으라고 하면서 그것을 제가 어떻게 또 안 닦겠어요. 저 먹으면 또 닦아야죠.” <공공부문 종사자>

“할머니 입장에서는 많은 것을 원하더라고요. 애기 잘 봐주는 것 플러스 애기만 보겠다고 했는데도 살림까지를 다 하는 것으로 알고 있더라고요. 나이든 양반이. 그런데 원래 잘 써 보셔서 이해는 하시는데 노인 양반들 고집 같은 것이 있으시더라고요. 저는 요구하는 대로 다 해 드렸어요. 그러니까 아플 때는 속상하더라고요. 내가 아플 때는 이런 것을 내가 안 해도 되는 일인데 그런 것도 있더라고요.” <영리업체 종사자>

“속옷 같은 것을 널 때 처음에는 ‘내가 이것까지 해야 되나’ 그런 것이 좀 있었죠.” <영리업체 종사자>

“제가 그 아이 보는 데에서 음식물 쓰레기도 버리고 청소기도 돌려주니까 어느 날 제가 그거 안 하니까 왜 안 하느냐고 안 하면 우리 엄마 힘들다고 그런 얘기를 하더라고요. 그래서 ‘이것은 이모가 하는 일이 아니야. 이모는 너를 잘 돌보고 너랑 잘 놀아주고 너를 안전하게 돌보는 일이지 이것은 이모가 시간이 날 때 힘이 덜 들고 하고 싶을 때 하는 것이지 이것은 꼭 해야 되는 것은 아니야. 이것은 너희 엄마가 하는 거야 저는 그 얘기를 했어요. 그럴 때가 이제 화가 나죠.’” <영리업체 종사자>

- 서비스 관리자들의 이용자에 대한 더욱 적극적인 서비스 관리 필요
  - 공공부문의 경우 돌봄서비스 범위를 벗어나는 가사서비스를 이용자가 요구할 시에는 관리자가 적극 나서서 이용자 측에 주의를 주고 있으며, 영리업체의 경우에도 업무 범위를 넘는 과도한 가사서비스 요구 등에 대해서는 관리자가 조정하고 있음. 이는 가사서비스와 차별화된 돌봄서비스로 전문화하고자 하는 기관들의 노력이라고 할 수 있음

“가정에서 부당한 요구를 할 경우 저희는 바로바로 보고하시게끔 얘기를 하고 있어요. 선생님들이 얘기를 하셔야 되고 선생님들의 권리이다 그리고 이용자 가정의 의무사항이다. 가사 활동을 지원하고자 간 것이 아니기 때문에 그런 것을 요구하는 것은 그 사람들이 안 되는 것을 알고 있다 준수 사항으로 서명을 했으

니까 선생님들이 당당하게 얘기하시고 당당하게 얘기했는데도 그렇게 안 통하고 자꾸 그런 식으로 하시면 우리한테 바로 보고하라고 그러거든요. 그래서 바로 보고하시면 저희가 바로 전화해서 경고를 하죠. 어머님 1회 경고입니다. 그래서 다음 번부터 아이돌봄이 서비스 신청하셨을 때 연계 순위가 아니기 때문에 어머님은 이용 못 하실 수가 있다고 이렇게 얘기를 하면 그때부터는 조심을 하세요.”  
 <공공부문 서비스 관리자>

“엄마들은 시터로 해서 고용을 했는데 설거지도 좀 해 주기를 원하고 뭐뭐도 좀 해 달라고 하는 엄마도 있고 그래서 입장이 난처하다고 하면 내가 전화를 걸어서 어머님 저하고 계약은 이리이러한 조건인데 그렇게 됐을 때는 비용을 좀 더 지불해야 됩니다. 시터님 입장에서는 친정 엄마 같은 마음으로 딸 같은 생각으로 그냥 좋은 마음으로 베풀어 준 것이었는데 어머니 입장에서는 그것을 당연히 해 주는 것으로 생각하시는 것은 착각이다 이렇게 했더니 어, 그랬냐고 이렇게 되는 엄마들도 있고, 하나를 해 주면 2-3개를 바라는 엄마들도 있고요. 이러한 것을 제가 조정을 해 줘야죠. 왜냐하면 계속 해 줄 수는 없잖아요. 확실하게 선을 그었는데도 이렇게 얼렁뚱땅 넘어가려고 하는 엄마들이 있어요. 그런 것들은 제가 해 주고 안 됐을 때는 서비스를 중지하고요.” <영리업체 서비스관리자>

- 그러나 종사자들은 업무 외 서비스로 인한 갈등 발생 시 현재 소속기관들이 보다 더 적극적으로 이용자에 대한 관리 및 서비스 범위 교육을 해 주기를 바라기도 함

“우리 입장이 난처하다 싶으면, 우리가 편하게 활동을 하려면 엄마들한테 연락을 해서 이것은 ‘아니다’라고 얘기를 해줘야 되는 부분인데, 센터는 중간에 있는 입장이다 보니까 우리 편도 이쪽 편도 그런 데다 내가 좀 불편한 것이 있어서 ‘이건 아니지 않냐’ 얘기를 하면 동조는 해 줘요. 그렇지만 이용자한테 그렇게 하면 안 된다고 표현을 안 해요. (중략) 오히려 전화 받는 선생님들은 젊은 사람들이니까 ‘선생님 힘들겠다’ 말이라도 그렇게 해 주지만, 결과는 이용자한테 뺨맞도 못해요.”  
 <공공부문 종사자>

## 5. 일자리지속성, 고용불안과 고용연계

### □ 일자리 지속성 및 안정성

- 일자리 지속성
  - 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스 일자리 총 근무기간은 ‘1년 미만’이 26.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘5년 이상’(22.9%), ‘1년 이상~2년 미만’(16.1%), 등의 순으로 나

타남. 돌봄서비스 일자리 평균 근무기간은 3.33년으로 나타남

- 기관유형별로 차이를 살펴보면 총근무기간이 공공부문은 평균 2.45년, 영리업체는 평균 2.61년, 비영리시민단체는 평균 6.34년으로 나타남

○ 비영리시민단체의 소속기관에서의 높은 일자리 지속성

- 현 소속기관 근무기간은 '1년 미만'이 31.3%로 가장 높고, 다음으로 '1년 이상~2년 미만'(20.8%), '5년 이상'(17.9%), '3년 이상~4년 미만'(12.5%) 등의 순으로 나타남. 현 소속기관 평균 근무기간은 2.78년으로 나타남
- 총 근무기간에 대해 기관유형별로 영리업체는 평균 1.93년, 비영리시민단체는 평균 5.79년, 공공부문은 평균 1.99년으로 비영리시민단체가 높게 나타남

Ⅱ 표Ⅳ-30 Ⅰ 영유아 및 아동 돌봄서비스 총근무기간과 현 소속기관 근무기간

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	1년 미만	1년 이상 ~ 2년 미만	2년 이상 ~ 3년 미만	3년 이상 ~ 4년 미만	4년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상	평균 (년)	
총 근무 기간	전 체	341	26.1	16.1	12.0	12.9	10.0	22.9	3.33	
	소속 기관	공공부문	141	29.1	19.9	13.5	16.3	14.2	7.1	2.45
		비영리시민단체부문	72	4.2	4.2	2.8	13.9	13.9	61.1	6.34
		영리업체부문	128	35.2	18.8	15.6	8.6	3.1	18.8	2.61
	근무 시간	시간제	160	32.5	21.3	10.6	11.3	10.6	13.8	2.52
		종일제	168	18.5	11.3	13.7	13.1	10.1	33.3	4.23
현소속 기관 근무 기간	전 체	336	31.3	20.8	8.6	12.5	8.9	17.9	2.78	
	소속 기관	공공부문	142	33.8	21.8	12.0	19.0	9.9	3.5	1.99
		비영리시민단체부문	72	6.9	11.1	2.8	9.7	12.5	56.9	5.79
		영리업체부문	122	42.6	25.4	8.2	6.6	5.7	11.5	1.93
	근무 시간	시간제	160	37.5	25.6	6.9	13.1	8.1	8.8	2.00
		종일제	163	23.9	16.6	10.4	10.4	10.4	28.2	3.63

○ 근본적으로 열악한 일자리 안정성

- 서비스 관리자들은 부모와 서비스종사자, 또는 업체와 부모 간에 서비스와 관련된 공식적 근로계약이 체결되지 않기 때문에 일자리 안정성 등이 근본적으로 보장되지 않는다고 생각함

“이분들의 일자리가 너무 불안정한 거예요. 나오지 마세요라고 하면 끝나는 거예요. 그것은 저는 아이를 맡기는 쪽도 그렇고 일하시는 분들도 그렇고 다 피해라고 보거든요. 아이한테도 엄청난 피해죠. 왜냐하면 자기와 애정 관계가 있던 사람이 어느 순간 안 보이는 것에 대한 그것이 부모의 의견에 의해서 아이 의견이 아니라 그런 것들이 주는 세 그룹이 다 힘든 거잖아요. 가정의 부모, 아이, 그리고 베이비시터 일하시는 분...” <비영리시민단체 서비스관리자>

○ 기관유형별로 일자리 안정성 및 이직 사유에 차이가 있음

- 서비스 관리자에 대한 심층면접 결과, 각 기관 유형별로 종사자의 일자리 안정성이 다른 것으로 나타남. 비영리시민단체부문 종사자의 경우, 본인들이 장기적인 가정을 선택해서 종사하는 경우가 많으며 일에 대한 자부심도 높다는 의견임

“저희는 한 번 나가시면 2~3년 나가시거든요. 그러니까 나가실 분들도 많이 고르세요. 내가 2~3년을 나가 있을 곳을 고르는 것이라서. 저희는 기본 지금 뭐 4~5년 가신 분도 계시고요. 저희는 아이 둘째 낳으면 둘째까지 봐 달라고 어머님들이 선생님 때문에 둘째 놓겠다고 이러시거든요. 그러니까 이게 한 번 되기가 참 힘든데 되고 나면 좋죠. 그래서 신청을 보면 시간제도 들어오고 월급제도 장기간 들어오고 하는데 파견 연계 횟수 이런 것은 아주 저조하죠. 그런데 돼서 지속률은 가장 좋은 것 같아요.” <비영리시민단체 서비스관리자>

- 공공부문 종사자의 경우에는 지속적으로 활동하는 근로자도 상당수 있으나, 생계형 근로자의 경우 불안정한 보수로 인해 이직하거나 다른 일자리와 병행하기도 함

“.....(중략)....이용 가정의 수요가 늘다 보니까 거기에 맞춰서 돌보미를 뽑다 보니까 돌보미 수도 많이 늘어났고 생계형이신 분들은 다른 일들을 많이 찾기도 하는데 이게 고정적인 수입이 없다 보니까 돌봄이 선생님들이 이 일을 하다가 중간에 중단을 하고 다른 것으로 이직을 한다든가 아니면 이것 외에 투잡을 하는 경우들이 있으세요....자세히 얘기는 안 하시는데 정규적인 월급을 받을 수 있는 회사 같은 곳으로 이직하시는 것 같더라고요. 그리고 어린이집으로 가시는 경우도 있으시고요. 그러니까 보육교사 자격증이라든지 이런 부분들을 선생님들이 공부를 많이 하시는 분들이 있으세요.” <공공부문 서비스 관리자>

- 영리업체부문 종사자의 경우, 열악한 근로조건 등으로 인해 일자리 안정성이 낮으며, 소수를 제외하고는 장기 근로자의 수도 적은 편인 것으로 나타남

“.....그런데 문제는 오래 하지 못하는 것이고 또 오래하지 못하는 이분들의 마

음도 이해가 가요. 왜냐하면 너무 열악해요. 열악해서, 일을 갖는다는 것 자체는 남는 시간에 하는 것이 아니라 가정을 약간은 희생을 시켜야 되는데 희생을 시킬 만큼의 어떤 그런 것들이 안 되면 주부들은 그것은 어쩔 수 없는 것 같아요. 그냥 가정으로 다시 들어가 버리게 되는 것이고.....” <영리업체 서비스관리자>

“너무 열악해요. 제가 봐서 저희 쪽에서 나간 부분이 어디 쪽에 정착했다고 제가 딱 말할 수 없을 만큼 돌아다니세요. 그랬다가 다시 또 오시는 분들 또한 아주 많으세요. 그러니까 늘 돌아다니시는 거예요. 늘 이 주부들이. 안타까운 일인 거죠.” <영리업체 서비스관리자>

## □ 고용불안을 느끼는 정도

- 일자리 안정성은 낮지만 고용불안을 느끼는 정도가 높지도 않음
  - 종사자들에게 고용불안(원하지 않지만 일자리를 잃게 될 가능성)을 느끼고 있는지 질문함. 이에 고용불안을 느끼는 않는 경우가 58.4%(전혀 느끼지 않음 24.3% + 그렇지 않은 편 34.1%)로 ‘느낀다’ 23.4%, ‘그저 그렇다’ 15.9%보다 높게 나타남. 5점 환산점수는 2.45점으로 보통보다 약간 낮게 나타남
  - 기관유형별로 영리업체 종사자의 경우 고용불안을 느낀다고 응답한 경우가 29.7%로 나타나고, 공공부문은 21.3%, 비영리시민단체는 16.7%로 나타나 영리업체 종사자의 고용불안 정도가 약간 높은 것으로 나타남
  - 일자리가 안정적이지 않음에도 불구하고 종사자들이 고용불안을 느끼는 정도가 이와 같이 낮게 나타나는 이유는, 이 직종이 항상 이용자의 요구에 의해 언제든지 서비스가 중단될 수 있고, 또 다른 가정으로 연계하여 일자리를 구할 수 있다고 생각하기 때문으로 보임. 따라서 종사자들이 느끼는 고용불안 정도가 낮다고 하여 일자리의 안정성이 높은 것이라기보다는 종사자들이 이미 이 일자리를 고용불안이 상존하는 일자리로 내면화하고 있기 때문이라고 받아들이는 것이 더 옳은 해석이라고 생각됨

【표Ⅳ-31】 고용불안을 느끼는 정도

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다	5점 평균 (점)	집단 차이
전체		338	24.9	34.9	16.3	18.0	5.9	2.45	-
소속 기관	공공부문	143	21.0	37.1	20.3	15.4	6.3	2.49	F=5.599 **
	비영리시민단체부문	72	34.7	43.1	5.6	15.3	1.4	2.06	
	영리업체부문	123	23.6	27.6	17.9	22.8	8.1	2.64	
근로 시간	시간제	160	20.6	34.4	24.4	15.0	5.6	2.51	n.s.
	종일제	169	30.2	35.5	7.7	20.7	5.9	2.37	

주 : \*p < .01, \*\* P <.001, \*\*\* p <.0001

- 이용자의 요구에 의해 서비스가 갑자기 중단될 수 있다는 점에서 일자리가 안정적이지 않다는 것을 종사자들은 인식함. 하지만 본인이 원한다면 언제든지 일자리를 구할 수 있다고 생각하기 때문에 고용불안을 느끼고 있지는 않은 것으로 나타남

“우리는 보통 장기간을 위해서 갔는데 항상 생각지 않게 일이 일어나요. 그러면 생각한 것보다 시간이 빨리 끝나고 갑자기 통보가 와요. 그러면 내가 계획한 것 이랑 다르니까 자꾸 거기에서 약간 나는 어느 정도 하고 계획을 한 3개월이면 3개월, 6개월이면 6개월 이렇게 엄마들과 약속을 하고 가는데 하다 보면 그게 항상 틀어진 경우가 많아요.” <영리업체 종사자>

“일이 들쭉날쭉하니까요. 좋은 일자리가 아닌 것은 아니고 그게 약간 단점이라는 거예요. 사람을 잘 만나면 좋은데 그게 아니면 언제 갑자기 며칠 만에도 그만 둘 수 있고 갑자기 외국을 간다든가 유학을 간다든지 시부모님이 다른 사람한테 맡기기 불안해서 내가 봐 주겠다고 하는 분들도 있고요.” <영리업체 종사자>

“(일자리 불안에 대해) 그런 것은 없어요. 아직까지 내가 하고자 할 때는 일자리가 많이 있었으니까 그런 것을 느끼지는 않아요.” <영리업체 종사자>

- 공공부문과 비영리시민단체부문 종사자의 경우 이용자에 의한 서비스 중단 보다는 정부의 영유아 및 아동에 대한 돌봄서비스 사업의 축소 또는 변경 등으로 인한 고용 불안정성을 더 우려하고 있음

“해마다 예산이 들쭉날쭉이예요. 그래서 예산이 적어서 해마다 그래요. 예산이 적어서 11월, 12월 가면 예산 다 떨어졌다 그러면 어떻게 해요? 예산이 다 떨어



졌다 그러면 일을 못 하는 거죠. 이용자가 가나다라 형이 있어서 (라)형은 자기네 돈을 다 내고 하는 그런 사람만 할 수 있고. 지원 받는 쪽도 보통 사람들은 못하고 한부모 가정 꼭 필요한 이런 사람들은 지원을 해 주니까 일이 급격하게 줄어들고 그런 경우가 해마다 있어요.” <공공부문 종사자>

“요즘에는 보육 지원도 되잖아요. 유치원에 무조건 집어넣다 보니까 지금은 베이비가 거의 없어요. 다 유치원으로만 집어넣게 되죠. 그러니까 지금은 솔직히 말하면 구하기가 더 힘들어요. 아주 상류층 아닌 이상은 진짜 힘든 것 같아요. 저소득층을 위해서 보편적으로 해 주는 것이 별로 없기 때문에 제가 알기로는 그 육아 부담하는 것이 쉽지가 않거든요...(중략) 솔직히 혼자서 걱정을 해 본 적은 있죠. 왜냐하면 언제 그만뒀야 될지 모르는 상황이 있을 거 아니에요.” <비영리시민단체 종사자>

## □ 고용연계

- 비영리시민단체부문 종사자의 구직기간이 상대적으로 짧은 편임
  - 현 소속기관에서 현재 아동에 대한 돌봄서비스 제공을 그만두게 될 경우, 다음 일자리를 구하기까지 어느 정도 기간이 소요될 것으로 생각하는지 질문함. 이에 대해 ‘상황에 따라 다르기 때문에 잘 모르겠다’가 42.5%로 가장 높게 나타남. 다음으로 ‘1개월 이내에 구할 수 있다’(19.9%), ‘즉시 구할 수 있다’(12.4%), ‘2주 이내 구할 수 있다’(11.8%) 등의 순으로 나타남
  - 영리업체(31.3%), 비영리업체(49.1%) 모두 ‘상황에 따라 다르기 때문에 잘 모르겠다’가 높은 가운데, 공공부문이 63.7%로 ‘잘 모르겠다’는 응답이 매우 높게 나타남. 또한 1개월 이내에 다음 일자리를 구할 수 있다고 응답한 비율이 비영리시민단체의 경우 64.0%에 이르지만, 영리업체는 51.5%, 공공부문 28.1%로 나타나, 비영리시민단체의 경우 서비스 이용자와 서비스 종사자의 연계가 가장 원활하게 이루어지고 있는 것으로 보임

【표Ⅳ-32】 서비스 중단 후 구직 소요 기간

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	즉시 구할 수 있다	2주일이내 구할 수 있다	1개월이내 구할 수 있다	2개월이내 구할 수 있다	2개월이상 소요될 것이다	상황에 따라 다르기 때문에 잘 모르겠다	
전 체	344	12.5	11.9	20.1	6.7	6.1	42.7	
소속 기관	공공부문	145	10.3	6.9	11.0	2.1	5.5	64.1
	비영리시민단체부문	71	18.3	15.5	31.0	8.5	7.0	19.7
	영리업체부문	128	11.7	15.6	24.2	10.9	6.3	31.3
근로 시간	시간제	162	11.1	11.7	13.0	3.1	4.9	56.2
	종일제	168	14.9	11.9	26.8	7.7	7.1	31.5

## 6. 휴가사용

### □ 종사자의 휴가 및 병가에 대한 제도적 보장 부재

- 공공부문 종사자의 대체인력 조정 가능성이 높은 편임
  - 휴가나 병가를 원할 때 서비스 시간 조정 가능 정도에 대해 ‘가능하다’가 60.9%(매우 그렇다 11.5% + 그런 편이다 49.4%)로 ‘그렇지 않다’의 23.8%보다 높게 나타남. 5점 평균점수는 3.43점으로 나타나 보통 정도인 것으로 보임
  - 기관유형별로는 영리업체의 경우 49.2%가 조정이 가능하다고 응답하였고, 공공부문 77.4%, 비영리시민단체 47.3%가 시간조정이 가능하다고 응답하였음. 공공부문의 경우 종사자 풀을 두고 종사자가 급한 경우에 다른 종사자로 대체하고 있는 것으로 나타남. 하지만 영리업체와 비영리시민단체의 경우는 시간조정이 여의치 않은 것으로 보임. 이러한 결과는 공공부문의 경우 앞에서 일감이 없어서 희망하는 근로시간보다 현재 일하고 있는 근로시간이 적었던 점, 주로 시간제 종사자로 긴급 돌봄서비스를 제공하기 때문에 종사자의 변경이 용이하다는 점 등과 연관된다고 하겠음
  - 근로시간별로도 시간제의 경우 휴가사용을 위해 서비스 시간 변경이 가능하다는 응답이 68.5%에 이르는 반면, 종일제 종사자는 53.9%로 낮게 나타남

【표Ⅳ-33】 휴가나 병가 사용가능 여부

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	5점 평균 (점)	집단 차이
전 체		340	11.5	49.4	15.3	17.9	5.9	3.43	-
소속 기관	공공부문	146	18.5	58.9	12.3	9.6	0.7	3.85	F=21,576 ***
	비영리시민단체부문	72	5.6	41.7	16.7	29.2	6.9	3.10	
	영리업체부문	122	6.6	42.6	18.0	21.3	11.5	3.11	
근로 시간	시간제	162	14.2	54.3	16.0	13.0	2.5	3.65	t=3,764 ***
	종일제	169	8.3	45.6	14.2	22.5	9.5	3.21	

주 : \*p < .01, \*\* P <.001, \*\*\* p <.0001

- 휴가 및 병가 사용에 대한 종사자의 심리적 부채감과 개인적인 협상에 의해 휴가 확보
- 종사자의 휴가 및 병가에 대한 제도적 보장이 이뤄져있지 않아 대부분 종사자들은 휴가 및 병가 사용에 대한 심리적 부담감을 가지고 있으며, 꼭 필요한 경우 부모와의 협상이나 기관에서 다른 사람을 대체하는 방식으로 어렵게 마련하는 것으로 나타남. 특히 병가 및 휴가 사용을 자신의 ‘책임감’과 연관짓는 종사자들도 있어 이에 대한 근로조건 보장이 시급한 것으로 보임

“(개인적인 사정으로 인한 휴가 및 병가 사용은) 전혀 안 되는 거예요. 왜냐하면 엄마 아빠가 일단 직장을 가기 때문에 그것(휴가 사용)은 또 안 해야 된다고 생각하거든요. 빠질 경우에는 회사(업체)에서 다시 대체 인력을 해 줄지 모르겠지만 가고 나서는 제 개인적인 것은 진짜 급할 그런 경우에는 할 수 있지만, 되도록 안 할려고... 저도 직장인데 엄마도 저를 믿고 가기 때문에 되도록 아지는 저는 그런 것은 없었거든요.” <영리업체 종사자>

“저는 조금 책임감이 강하다고 할까 그래서 어린이집 다녔을 때도 제가 아파도 병원에 들렀다 가고 그랬거든요. 제 성격상 그래요.” <영리업체 종사자>

“그런 경우는 있었어요. 아파도 그렇고 엄마도 그렇고 안 되니까 이모 그러면 와서 누워 있으라고, 그 정도로 다른 사람을 못 믿겠다고... 왜냐하면 다른 사람 바뀌는 것을 엄마들이 싫어하거든요. 그러니까 ‘이모 누워 있더라도 이모가 와서 계시라’고 그랬어요. 약 먹으면서 누워 있었거든요.” <영리업체 종사자>

“(종사자들이) 가장 원하는 것은 내가 쉴 때 대체인력을 가장 원하세요. 엄마들도 이제 휴가라는 것이 있잖아요. 그런데 나는 아이를 계속 봐야 되기 때문에 휴가를 내기가 잘 어려워요. 주말에 일을 보시고 그러는데 내가 좀 쉴 수 있는 하루라도 쉬고, 쉴 때 인력을 대체해줄 수 있는 하루가 아니더라도 반나절이라도 내가 은행을 간다거나 이런 일을 보고 뭔가를 할 수 있는 그런 대체인력을 원해요.” <비영리시민단체 서비스관리자>

## 제 5 절 근로환경

### 1. 사회적 존중

#### □ 부모와 사회의 존중정도에 대한 느낌

- 부모로부터 존중받고 있다고 느낌
  - 서비스 이용 부모가 종사자를 존중한다고 느끼는 지에 대해 ‘그렇다’가 80.0%(매우 그렇다 28.7% + 그런 편이다 51.3%)로, ‘그렇지 않다’ 6.6%보다 높게 나타남. 5점 평균점수는 4.01점으로 종사자들은 부모로부터 존중받고 있다고 느끼는 것으로 파악됨. 기관유형별로 보면 영리업체는 3.92점, 비영리시민단체는 4.21점, 공공부문 3.98점으로, 비영리시민단체 소속 종사자들이 가장 존중받고 있다고 느끼는 정도가 높고, 공공부문은 영리업체와 비슷하게 나타남
- 하지만 사회로부터는 존중받고 있다고 느끼지 못함
  - 우리 사회가 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자를 존중한다고 느끼는 지에 대해 질문한 결과 ‘그저 그렇다’ 35.9%, ‘그렇다’가 35.5%(매우 그렇다 8.4% + 그런 편이다 27.2%), ‘그렇지 않다’ 28.4%의 비율을 보임. 5점 평균점수는 3.08점으로 나타나 보통정도로 느끼는 있는 것으로 보임. 기관유형별로는 영리업체 2.97점, 비영리시민단체 3.43점, 공공부문 3.01점으로 나타남
- 부모로부터 존중받고 있는 것으로 느끼는 반면, 사회로부터 존중받고 있다고 느끼는 정도가 낮은 것은 그들의 노동에 대한 사회의 임금, 처우 등에 기인하는 것으로

보임. 또한 부모의 경우는 자녀는 돌봐주는 종사자와 서로 협력관계, 우호적 관계를 형성하여야만 아이돌봄 및 일자리가 지속될 수 있다는 점에서 존중하고 있다고 느끼는 정도가 더 높은 것으로 보임

■ 표Ⅳ-34 ■ 부모와 사회의 종사자에 대한 존중정도

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	5점 평균 (점)	집단 차이	
부모	전 체	345	28.7	51.3	13.3	5.2	1.4	4.01	-	
	소속 기관	공공부문	145	26.2	51.7	17.2	3.4	1.4	3.98	N.S.
		비영리시민단체부문	72	40.3	45.8	8.3	5.6	0.0	4.21	
		영리업체부문	128	25.0	53.9	11.7	7.0	2.3	3.92	
	근로 시간	시간제	162	27.8	47.5	19.8	3.1	1.9	3.96	N.S.
		종일제	169	29.0	55.6	8.3	6.5	0.6	4.06	
사회	전 체	345	8.4	27.2	35.9	20.9	7.5	3.08	-	
	소속 기관	공공부문	145	3.4	29.7	40.7	16.6	9.7	3.01	F=5,144 **
		비영리시민단체부문	72	20.8	26.4	31.9	16.7	4.2	3.43	
		영리업체부문	128	7.0	25.0	32.8	28.1	7.0	2.97	
	근로 시간	시간제	162	5.6	23.5	37.7	22.8	10.5	2.91	t=2,994 **
		종일제	169	11.8	31.4	32.0	20.1	4.7	3.25	

주 : \*p < .01, \*\* P < .001, \*\*\* p < .0001

- 심층면접조사 결과에서 돌봄서비스 종사자들이 느끼는 실질적인 존중감은 낮은 편임
- 모든 부문의 종사자들은 대체로 우리 사회에서 ‘남의 집 일을 해주는 하찮은 일에 종사하는 사람’으로 인식하고 있는 것으로 느낌

“일반적으로 봤을 때는 ‘어휴 왜 그런 일을 해, 다른 일을 하지. 그거 뭐 애 보는 공은 없다는데 힘들게 그 일을 뭐하러 하냐고 그냥 그 일에 대해서 좋은 반응을 보이지는 않죠.” <영리업체 종사자>

“별로 돈이 없어서 일하러 나왔다고 생각하는 사람들이 많을 것이고 제가 지금 가는 집도 그런 생각을 하고 있는 것 같고” <영리업체 종사자>

“차별대우 받을 것도 없고 왜냐하면 각자 자기 배운 지식 가지고 다 하는 것인데 다른 사람 집에 방문해서 한다는 그 이유 하나만으로 되게 우습게 경시하는

경향이 있다고 많이 느꼈어요.” <영리업체 종사자>

“아직도 이렇게 사회적인 분위기도 그렇게 썩 저기하지는 않아요. (중략) 그러니까 ‘언니는 그런 거 하기에 너무 가까운 인재다, 왜 남의 집 가서 그런 거 해주느냐 아직도 그런 인식이거든요.’ <공공부문 종사자>

- 서비스 종사자들은 이용자 가정의 자신에 대한 인식이 전문적 보육교사가 아닌 ‘아기 봐주는 아줌마’ 정도에 머물고 있다고 느끼는 것으로 나타남. 특히 이러한 인식이 종사자들에 대해서 종사자의 일정 등을 고려하지 않은 일방적인 이용 중단 통보, 과도한 서비스 요청 등으로 이어지고 있다고 느끼는 것으로 나타남

“그냥 애기 봐 주는 아줌마죠. 그렇게 하다 보니까 좀 부린다는 생각들을 많이 하시는 것 같았어요. 속이 상해서 이야기하시는 분들이 있어요. 놀이터에 가면 베이비시터 하시는 분들이 있거든요. 그래서 보면 아이를 정말로 사랑해 주려고 생각을 정말 하는데 엄마가 이 사람을 집안일 부리는 사람이라고 생각을 한다는 거예요.” <영리업체 종사자>

“내일부터 오지 말라고 그러니까 이게 막 돌보미들 취급하는 것이 너무 황당하게 그냥 무슨 정말 뭐랄까 그래도 자기네 애들 보던 선생님인데..... 그때도 제가 3월부터 가서 방학 끝나고 9월 말일까지 했나 그런데 퇴근하는데 그냥 너무 힘이 썩 빠지는 거예요. 지하철을 타러 나오는데, 인격적으로 뭐랄까 그냥 자기네 집에 일을 하러 오는 사람들이다 그런 식으로 대해요” <공공부문 종사자>

- 이용자(아동 부모)의 종사자에 대한 인식은 돌봄 대상 아동에게도 영향을 미쳐, 종사자를 무시하는 발언을 하는 경우도 종종 발생하고 있음

“진주에 있을 때도 초등학교 1학년이었어요. 남자 애들이 쓰기 공부를 싫어하잖아요. 국어 공부를 싫어하거든요. 우리는 숙제는 하고 놀아야지. 부모님은 10시, 11시에 오세요. 제가 일기라든지 받아쓰기를 안 해 놓고 가면 부모님이 그때 오셔서 하셔야 돼요. 그러니까 받아쓰기나 일기나 저는 꼼꼼하게 챙겨주는 편이에요. 그러니까 애가 싫어하잖아요. “진짜 선생님도 아니면서 선생님인 척 한다” 그런 말도 애가 해요.” <공공부문 종사자>

## □ 서비스 이용 부모보다 주변 가족에 의한 존중감 저하

- 서비스 이용 부모보다는 주변 가족에 의한 간섭의 어려움
  - 가정이라는 공간에서 이루어지는 업무의 특성상 종사자들은 서비스 이용 당사자뿐만 아니라 친정/시부모들의 간섭을 받는 경우도 있음. 이러한 경우 종사자 업무범위에 대한 이해부족으로 종사자들을 힘들게 하고 있는 것으로 나타남

“아이를 보러 갔는데 예전에 말하던 식모, 파출부 부리듯이 이것도 하라 저것도 하라 하는 경우가 젊은 엄마들 보다는 같이 사는 할머니가 특히 시어머니가 더 많이 그러세요. 그러니까 돈을 이만큼 줬으니까 이 분은 그만큼을 일을 해야 되는데 보면 그만큼 일을 안 하는 것 같으니까 그런 것이 어려우시죠. 다른 것보다는 그런 관계가 많이 어려운 것 같아요.” <영리업체 서비스관리자>

- 아이를 매개로 이용자와 종사자가 가족적 친밀감을 형성하는 경우도 있음
  - 이용자 가정에서 종사자에 대한 존중과 예의를 갖추어 가족처럼 대하는 경우도 있다고 몇몇 종사자들은 보고함

“근무할 때 아빠도 오시고 오빠, 이모, 언니 할 것 없이 전부 다 오죠. 와서 인사하고 얘기 좀 하다가 과일도 같이 먹고 그러다가 저는 시간 되면 나오고 그렇게 하죠, 그리고 제가 나온다고 그러면 아이들이 오빠들은 문 앞까지 다 나와서 90도 인사해요. 내일 뵙겠다고 그러고 엄마도 항상 나와서 인사하고요.” <영리업체 종사자>

- 또한 오히려 조부모(할머니)가 있는 것이 종사자의 식사 해결이나 집안 위생 문제를 관리하기에 더 나은 뿐만 아니라, 종사자에 대한 배려가 이뤄져 좋다고 응답한 종사자도 있음

“나이 드신 분들이 있는 데를 좀 선호하는데 그 나이 드신 분들, 할머니들이 있는 데를 가면은 막 잘 챙겨줘요. 먹을 것이고 뭐고 막 이렇게 하는데 젊은 엄마들이 있는 데를 가면 그런 것을 몰라서 젊은 엄마들만 있는 집은 별로 안 하고 싶어요. (중략) (할아버지, 할머니들이) 너무 고마워하고 맨 처음에는 할아버지도 명송명송 하더니만 지금은 일주일 됐는데 홍삼 팩을 주면서 자기가 와서 꾸벅 인사하면서 우리 손주 이렇게 잘 해 주셔서 고맙다고...” <영리업체 종사자>

“저는 외할머님이 주로 일이 있어서 오시는데 오시면 반찬 같은 거 챙겨서 왜 이렇게 안 드시냐고 반찬 있는 거 다 꺼내서 챙겨주시고 과일도 먹으라고 챙겨주

셔서 그분이 또 얘기를 몇 개월 보셨대요. 외손녀를. 얘기 보면 배도 고프고 목도 마르고 아기 볼 때 힘든 것을 아세요. 그래서 저는 뭐 (외할머니가) 오는 것이 그렇게 불편하지 않아요.” <비영리시민단체 종사자>

## 2. 종사자에 대한 호칭

### □ 호칭에 부여된 일자리의 성격

#### ○ 선생님과 이모님

- 종사자에 대한 호칭은 서비스 이용자가 종사자에 대해 어떻게 느끼는지, 일의 성격에 대해 어떻게 느끼는지는 결정할 수 있는 사항이 되기도 함. 이에 영유아 및 아동 돌봄서비스를 이용하는 부모가 종사자를 부르는 호칭에 대해 질문함. 그 결과 ‘선생님’이 51.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘이모(님)’이 39.9%로 높게 나타남. 기관유형별로 영리업체는 ‘이모(님)’이 71.1%로 가장 높고, 비영리시민단체는 ‘이모(님)’이 58.3%, 공공부문은 ‘선생님’이 95.2%로 가장 높게 나타남. 공공부문의 경우 서비스 관리자가 선생님이 호칭할 수 있도록 서비스 이용자에게 미리 주의를 주고 있기 때문에 선생님 호칭 비율이 높은 것으로 보임
- 또한 학력이 높을수록 선생님이 불리는 경우도 더 많은 것으로 나타남. 즉 중졸 이하 학력에서는 ‘선생님’으로 불리는 비율이 32.5%, 고졸 47.4%, 전문대졸이상 68.1%로 나타남. 이는 종사자의 직업에 대한 태도, 이용자와 일의 성격에 대해 논의하는 과정에서 학력이 높을수록 선생님이로서 자리매김하고자 하는 의지가 반영된 결과로 보임
- 이외에도 아줌마, 할머니, 시터님, 큰(작은)엄마, 매니저 등 다양한 호칭으로 불리는 것으로 조사됨

■ 표IV-35 ■ 돌봄서비스 종사자에 대한 호칭

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	선생님	이모 (님)	아줌마	할머니	000씨	시터님	큰 (작은) 엄마	어머님	매니저 (님)	관리사 (님)
전 체	346	51.2	39.9	3.8	2.0	1.4	0.6	0.3	0.3	0.3	0.3
소속 기관	공공부문	146	95.2	3.4	0.7	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	비영리시민단체부문	72	26.4	58.3	8.3	2.8	1.4	0.0	1.4	0.0	1.4
	영리업체부문	128	14.8	71.1	4.7	3.1	3.1	1.6	0.8	0.0	0.8
근로 시간	시간제	163	67.5	26.4	1.8	1.2	1.2	0.6	0.6	0.6	0.0
	종일제	169	34.3	53.8	5.9	2.4	1.8	0.6	0.0	0.0	0.6



구 분		사례수 (명)	선생님	이모 (님)	아줌마	할머니	000씨	시터님	큰 (작은) 엄마	어머님	매니저 (님)	관리사 (님)
학력	중졸 이하	40	32.5	45.0	7.5	7.5	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	2.5
	고졸	211	47.4	45.0	3.3	1.4	1.4	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0
	대졸 이상	91	68.1	26.4	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0

- 종사자들은 자신에 대한 존중이 담긴 호칭을 희망함
  - 공공부문 종사자들은 모두 ‘선생님’이라는 호칭을 사용함. 이용자가 ‘아줌마’, ‘이모’라는 호칭을 사용할 경우, 존중과 교육적 의미가 담긴 ‘선생님’으로 부르도록 요청함

“선생님이라고 해요. 초창기 때는 이모님, 아주머니 이렇게 부르시는 분이 많았어요. 제가 저희들은 선생님이라고 불러 달라고 얘기를 하면 “어머, 선생님이라고 불러야 돼요?” 그러면 제가 “어머니 아기가 굉장히 소중하죠. 보배 같은 아이인데 아줌마가 와서 아기를 돌보면 좋으시겠어요. 저는 전문적인 교육을 받은 선생님이라는 소리를 들을만한 자격이 있어요. 그러니까 어머니가 저희한테 선생님이라고 불러 주실 때 아이들이 저희를 더 잘 따릅니다. 어머니께서 아주머니, 이모님 이렇게 부르면 저 사람이 나를 뭐 그냥 하러 왔나 보다 이렇게 생각하게 되고 어머니가 저희를 정중히 대해주면 아이들도 저희를 선생님이신가 보다 선생님 말씀 잘 들어야겠다 그런 생각이 든다. 호칭을 그렇게 하셔야 돼요” 그랬어요.”  
 <공공부문 종사자>

- 영리업체부문 종사자에 대한 호칭은 ‘선생님’, ‘이모’, ‘할머니’, ‘매니저님’ 등으로 이용자들이 부르기 편한 호칭으로 사용됨. 종사자들은 이용자가 부담 없이 편하게 사용할 수 있는 호칭을 수용하는 편이나, 자신들에 대한 존중이 담긴 호칭을 선호함

“선생님이요. 그러니까 이모라고들 많이 했었는데 이모라고 하니깐 아이도 그렇고 너무 가볍게 느끼는 부분이 있어요. 그래서 이모라고 하지 말자. 저도 여기 처음이잖아요. 이모든 선생님이든 상관없다고 얘기했는데 엄마가 이모라고 하니깐 아이가 너무 기어오르고 가볍게 생각을 한다 그러니까 선생님이 호칭을 정하자고 하더라고요. 그래서 동네방네 다 선생님이예요. 엄마들도 다 여기 오시는 엄마들도 다 선생님이라고 부르지 그렇게 안 부르더라고요.” <영리업체 종사자>

“이모님이라고 ‘마음으로(업체명)’ 교육 거기에서 이모님으로 호칭을 써 주기로 해서요. 그냥 엄마가 없는 그 빈 시간에 엄마의 자리를 몇 시간이라도 대응을 해준다고 저는 생각하거든요. 엄마가 빈 시간에 엄마의 역할을 대신 내가 진짜 엄

“마는 아니지만 그래도 이모님이라는 호칭도 적당하다는 생각이 들더라고요.”

〈영리업체 종사자〉

- 가족적 친밀감을 내포하는 호칭은 돌봄서비스의 정서적 측면을 강조하면서 돌봄 과정에 내포된 노동성과 전문일자리로서의 성격을 희석하는 효과를 낳기도 함
- 종사자들은 이용자와의 심리적 거리를 좁힐 수 있는 ‘이모’라는 호칭을 선호하는 편이며, 간혹 ‘언니’라는 호칭을 사용하는 경우도 있음. 이는 스스로 ‘선생님’이라고 불릴 때 느끼는 서비스 내용에 대한 부담감을 덜기위한 종사자의 선택적인 측면이 있기도 함

“저쪽에는 먼저 번 쌍둥이 엄마는 나이가 어려도 아줌마라고 처음에 몇 일 그러다가 그러기에는 너무 젊다고 언니라고 해서 지금도 편하게 왔다 갔다 하고 얘기 들하고 정이 들어서 보고 싶어서 가고 지금도 그러는데 거기에서도 굉장히 대접을 잘해 줬었어요.” 〈비영리시민단체 종사자〉

“저를 선생님이라고 그렇게 부르시더라고요. 그래서 저는 웬지 선생님 하면 제가 많이 가르쳐 줘야 될 것 같고 웬지 제가 지식이 많아야 될 것 같아서 제가 부담스러워서 애한테도 그냥 이모라고 부르라고 했어요. 무시하고 그러지는 않은 것 같아요.” 〈영리업체 종사자〉

- 영리업체부문 종사자들 중 일부는 자신의 직무에 대한 호칭보다 조금 더 친밀한 관계를 나타내는 호칭인 ‘이모님’을 선호하는 것으로 드러남. 이는 영유아 및 아동 돌봄서비스가 ‘친밀함’ 속에서 업무가 진행될 수밖에 없는 돌봄 노동의 특성을 보여주는 것임

“처음에는 아줌마라고 하길래 ‘그렇게 하지 마, 이모라고 불러’라고 했어요. 제일 정겹잖아요. 대부분 선생님이라고 하는데 선생님은 약간 거리감이 있는 것이기 때문에 이모면 친근감이 느껴지니까 이모라고 부르라고 하고...”

〈영리업체 종사자〉

### 3. 자부심과 보람

#### □ 일에 대한 높은 자부심과 보람

- 종사자가 일을 통해 자부심과 보람을 느끼는 정도는 82.4%에 이룸
  - 돌봄서비스 종사자들의 일에 대한 자부심과 보람 정도는 ‘그렇다’가 82.4%(매우 그렇다 31.8% + 그런 편이다 50.6%)로 ‘그렇지 않다’ 2.6%보다 높게 나타남. 5점 평균 점수는 4.11점으로 종사자들의 경우 상당한 자부심을 가지고 일에 응하고 있는 것으로 보임. 기관유형별로 영리업체는 4.09점, 비영리시민단체 4.21점, 공공부문 4.08점으로 비영리시민단체 종사자의 자부심과 보람이 약간 더 높은 것으로 보임
  - 통계적으로 유의미한 차이는 아니지만 연령은 높을수록, 그리고 학력은 낮을수록 일에 대한 자부심과 보람의 정도가 약간 더 높은 것으로 나타남

【표Ⅳ-36】 일에 대한 자부심과 보람

(단위 : %)

구 분	사례수 (명)	매우 그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	5점 평균 (점)	
전체	346	31,8	50,6	15,0	2,0	0,6	4,11	
소속 기관	공공부문	146	28,1	54,8	14,4	2,7	0,0	4,09
	비영리시민단체부문	72	40,3	45,8	11,1	0,0	2,8	4,08
	영리업체부문	128	31,3	48,4	18,0	2,3	0,0	4,21
근로 시간	시간제	163	27,0	52,8	16,6	3,7	0,0	4,03
	종일제	169	33,1	52,7	13,0	0,0	1,2	4,17
연령	40대 이하	78	29,5	50,0	19,2	1,3	0,0	4,08
	50대	218	31,2	51,8	14,2	2,8	0,0	4,11
	60대 이상	46	39,1	47,8	8,7	0,0	4,3	4,17
학력	중졸 이하	40	45,0	35,0	17,5	2,5	0,0	4,22
	고졸	211	30,3	54,0	13,3	1,4	0,9	4,11
	대졸 이상	91	28,6	49,5	18,7	3,3	0,0	4,03

#### □ 이용자의 신뢰와 인정, 아동의 안정적 성장이 종사자의 자부심과 보람의 근원

- 돌봄 종사자들은 이용자와 형성된 신뢰와 인정, 돌보는 아동의 안정적 성장 등을 통해 자부심과 보람을 느낌

- 종사자들은 이용자가 종사자 본인을 전문적인 돌봄 종사자로 인정해줄 때, 자신의 돌봄으로 인해 돌봄 대상 아동이 부모의 공백을 메우고 안정적으로 성장해나갈 때, 이용자의 신뢰 및 고마움 표현과 더불어 아동의 긍정적 변화 등을 통해 보람과 자부심을 느끼는 것으로 나타남

“아이랑 놀아 줄 것을 인터넷을 찾아서 그 전날 가서 찾아봐서 놀아주고 그러면 아이가 되게 좋아하고 발전되는 것을 보고 그런 것을 보면 되게 뿌듯한 것이 있잖아요. 내 아이 키우듯이 보람 같은 것도 되게 있어요. (중략) 그러면 아이들도 잘해 주는 거 잘 안다고요. 자기 예뻐하는 거 알고요. 엄마가 봤을 때 내가 그만큼 아이한테 정성을 쏟고 하면 엄마들이 다 알아요. 그래서 고맙다고 하고 뭐도 챙겨주고 그러면 그게 이왕이면 당연히 할 것이지만 거기에서 내가 아이를 그만큼 잘해 주고 정성을 쏟으면 어머니도 그만큼 대우를 더 해 주시는 것 같아요. 아시고, 그럴 때 더 보람을 느끼는 것 같아요. 내가 일이 힘들지만 내가 하는 만큼 부모님도 인정해 주시고 참 좋다 그런 것을 느끼죠.” <영리업체 종사자>

“애가 저를 잘 따라주고 (집에)오면 통화를 계속 해요. 없으면 찾고, 토요일날 일요일날. 그럴 때 보람을 느끼죠. 그리고 지금은 이제 글씨를 몰랐었는데 제가 글씨를 조금 알려주고 왔다는 그 자부심이 있고 (중략) 저는 말을 배울 때 애기한테 ‘요자를 붙이거든요. “뭐하고 싶어요?” 이렇게 그러니까 “이거 해 주세요. 저거 해 주세요” 그런 말을 하니까 “그거 하니까 참 좋더라” 그런 말씀을 (부모로부터)들을 때 진짜 자부심을 느끼죠. 말 배울 때.”

<비영리시민단체 종사자>

## □ 종사자가 느끼는 직업적 자부심, 보람은 주변인에게 이 직업을 권하는 것으로 이어짐

- 종사자들의 자부심과 보람은 돌봄서비스 종사자에 대한 사회적 존중 및 제도적 보장 등과 같은 요인보다 본인이 가진 전문성에 대한 직업적 인정과 아동의 성장과정, 직무의 중요성에 대한 주관적 의미부여 과정에서 느끼는 것으로 나타남. 이러한 자기 의미부여는 종사자가 주변인에게 이 일을 권하는 것으로 이어지고 있음

“간단하게 생각할 문제가 아니에요. 그 아이들의 생명과 인격과 그 아이들의 앞으로의 인생이 좌우될 수 있는 어떤 부분을 지금 제가 돌보려 가는 것인데 얼마나 막중한 임무를 띠고 가는 거라고 생각하면 그냥 가면 안 되죠.”

<공공부문 종사자>

“그 엄마한테 제가 그러거든요. 일단은 나한테 아이를 맡기면 잊어버리고 가라. (중략) 그러니까 일단은 그 엄마도 사회의 한 귀중한 인재잖아요. 그런데 그분에게는 (그 분의 일이) 큰 저저지만, 저는 아이에 대해서 전문직이라고 생각하거든요. 제일 중요한 아이의 인생을 제가 맡기 때문에 그런 자부심이 있어서, 그렇게 못 믿으면 밖에 나가지 말아라, 이 집에 제일 중요한 재산이 그 아이인데 그렇잖아요.” <영리업체 종사자>

#### 4. 이용자와의 마찰, 폭언 및 폭행, 성희롱 경험

##### □ 이용자와의 마찰 경험

- 영리부문 종사자의 경우 이용자와의 마찰 경험 빈도가 높은 편임
- 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 이용부모와 마찰(갈등) 경험을 질문한 결과 ‘거의 발생하지 않는다’가 74.3%임. 하지만 22.5%의 종사자는 ‘가끔 발생한다’, 2.9%는 ‘자주 발생한다’고 응답하였음. 기관유형별로 보면 서비스 이용부모와 마찰(갈등)이 ‘거의 발생하지 않는다’는 응답이 영리업체 68.0%, 공공부문 78.1%, 비영리 시민단체 77.8%로 나타나 영리업체에서 이용자와의 마찰경험이 다소 높은 것으로 보임
- 연령별로는 연령이 높을수록 이용자와의 마찰이 ‘거의 발생하지 않는다’고 응답한 비율이 높고, 학력별로는 학력이 높을수록 마찰이 ‘거의 발생하지 않는다’고 응답한 비율이 높음

■ 표Ⅳ-37 ■ 이용자와의 마찰 경험 여부

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	거의 발생하지 않는다	가끔 발생한다	종종 발생한다	매우 빈번하게 발생한다
전 체		346	74.3	22.5	2.9	0.3
소속 기관	공공부문	146	78.1	17.8	3.4	0.7
	비영리시민단체부문	72	77.8	20.8	1.4	0.0
	영리업체부문	128	68.0	28.9	3.1	0.0
근로 시간	시간제	163	77.9	17.8	4.3	0.0
	종일제	169	71.0	26.6	1.8	0.6
연령	40대 이하	78	66.7	33.3	0.0	0.0
	50대	218	76.1	19.3	4.6	0.0
	60대 이상	46	82.6	17.4	0.0	0.0
학력	중졸 이하	40	62.5	35.0	0.0	2.5
	고졸	211	74.4	22.3	3.3	0.0
	대졸 이상	91	79.1	17.6	3.3	0.0

## □ 마찰(갈등) 경험의 이유

- 서비스 이용자 또는 서비스 이용 주변 가족과 마찰을 겪는 이유는 육아방식, 서비스 이용 범위 및 규정에 대한 이해 미흡, 종사자에 대한 무시 등인 것으로 파악됨. 또한 이용자와의 직접적인 마찰보다 주변 가족과의 마찰 빈도가 많은 것으로 파악됨
- 돌봄서비스 종사자들은 이용자(아이 부모)와의 직접적인 마찰보다 조부모·동거인 등 주변 가족과의 마찰 경험에 대해 말함. 특히 조부모의 육아 방식 고집이나 일방적인 개입, 기본 업무 외 과도한 서비스 요구 등으로 인한 마찰이 많이 발생하는 것으로 나타남

“쌍둥이 얘기 볼 때는 쌍둥이는 공동육아로 되어 있어요. 혼자 못 보잖아요. 할아버지 할머니가 대부분 있는 집안인데 거기는 할아버지가 있는 집안이었는데요... (중략) 전혀 소통이 안 되는 거예요. 그리고 당신 키워 온 방식대로 그렇게 키워 있다고...(중략) 그렇게 키워서 의사 만들었기 때문에 당신 교육 방법이 다 옳다고 생각하는 분을 만났어요. 되게 좀 아쉬웠어요. 대화가 안 되고 묻는 말에 대답을 안 하고 굉장히 할머니는 안 그러셨는데 할아버지가 그래서, 저한테 직접적으로 불쾌한 언행을 안 하지만 기본이 더 안 좋은 것은 묻는 말에 대답을 잘 안 하는데 아기를 어거지로 해서 재운다든지 하면 얘기 성질 나빠지잖아요. 그것을 제가 아는데 그렇게 안 했으면 좋은 생각으로 제가 배운대로 “현재 할아버님 제가 얘기 재우든지 그렇게 할게요. 지금 빨리 안자는 것 같으니까” 그런데도 얘기가 나를 너무 좋아하니까 저를 막아요. 그런 것을 너무 많이 느꼈어요. 그 분 덕에 서는.” <영리업체 종사자>

“내가 10분이라도 몇 분이라도 쉬어야지 (안 그러면) 허리가 아프더라고요. (중략) 그나마 거기에서 일을 해도 쉬면서 일을 하는데 그 잠깐 쉬어도 할머니가 걸레질 좀 해달라고 시키고 그러니까 얼마나 힘들었겠어요. (중략) 너무 힘들어서 그 때는 이 베이비시터 일을 안 하고 싶더라고요.” <영리업체 종사자>

- 이용자(주로 아이 엄마)의 서비스 이용 범위 및 규정에 대한 몰이해와 종사자에 대한 무시 등으로 마찰이 발생하는 경우가 있었다는 보고도 있음

“아이하고 부딪치는 경우는 별로 없어요. 다른 시터 분들 얘기 들어보면 엄마들 하고 부딪쳐서 관두는 경우가 참 많은 것 같아요. 선을 넘는 거죠. 가사를 넘는 다든가..... 시터 분들도 이렇게 선을 넘으면 안 되는데 어느 순간에 가서 보면 (다른 일을 하고 계시죠) 냉장고 닦아준다거나..... 엄마들이 바라는 사항이 이것은 가사도 아니고 베이비시터도 아니고... 그러니까 가사 같은 경우는 페이가 세

거든요. 그러니까 (엄마들이 둘을 한꺼번에 쓴 비용으로 원하는 것 같아요).”  
 <영리업체 종사자>

“좀 못 믿는 것이 제일 불편해요. 시간 이런 것을 나는 정말 철저히 지켜주는 데 자기네는 집에 없으니까 못 믿는 그런 것이 있더라고요. 그리고 어쩔 때는 정말 애가 돈을 5만원 가지고 놀다가 다른 데에 났는데 청소하면서 그걸 찾아달라고 황당한 경우도 있었고요. 젊은 엄마들이 정말 심해요.” <비영리시민단체 종사자>

“저희들은 시간제일 경우에는 불을 사용한 조리를 하지 않게 되어 있어요. (중략) 막상 갔더니 거기 메모지에 써 있더라고요. ‘아이를 감자를 삶아서 으개서 치즈를 얹어서 간식으로 주세요.’ 그래서 제가 문자를 보냈죠. ‘어머니가 이용을 처음 하시는 것은 아닌 것으로 아는데 전에 선생님은 어떻게 하셨는지 모르지만 저희 규정이 이런 규정은 없고 저희들은 어머니가 만들어 놓은 간식을 저희가 데워서 줄 수 있는 상황입니다.’고 했더니 별로 된 것이 없더라고요. (중략) “왜 선생님 아이들 간식을 안 만들어 주셨어요?” 그러길래 내가 여기 규정이 없어서 그렇게 했고 아이들이 먹을 것이 마땅치 않아서 제가 가지고 온 김밥을 먹었다고 외부 음식을 먹었다고 그때부터 난리가 나고 샷대질을 하고 이러면서 어머니 애들 앞에서 이렇게 언성을 높이면 되겠냐고 아이가 막 엄마한테 가서 “엄마 선생님이랑 재밌게 놀았어. 엄마 화 내지마” 애들이 그러더라고요. 그래서 “어머니 일단은 진정하시고 저는 규정대로 했을 뿐이고 제가 규정에 의해서 잘못된 것은 없다고 어머니 일단 오셨으니까 더 이상 그런 얘기는 하지 마시고 아이들 즐겁게 놀았으니까 어머니가 일단 보시고 활동 내용에 사인해 달라”고 했더니 “당장 이거 치워요” 그러는 거예요.” <공공부문 종사자>

- 서로 간의 동의 없이 이용자 측에서 CCTV를 설치하여 종사자가 불편과 불쾌를 토로하는 경우도 있음. 이런 경우, 종사자들은 아이 생활 관찰 등 이용부모의 의도는 충분히 이해하지만, 자신의 사생활을 침해받고 감시받고 있다는 느낌에 불편하다는 의견임

“내가 아이를 유치원에 맡겼어요. 아이 생활하는 것이 궁금해요. 그러면 CCTV가 있는 것이 중요한 것 같아요. 아이가 어떻게 지내는지 선생님이 얼마나 지켜주는지 필요할 것 같아요. 그런데 내가 만약 일을 한다면 있잖아요, 아이를 막 대하는 것은 아닌데 가끔 편하게 이렇게 아이 돌보다가 계속 애를 봐줄 수는 없어요. 굉장히 사실은 그게 힘든 일이에요. 한참 말이 트일 때 그렇게 놀아달라고 하는데 이건 쉬는 시간도 딱히 없거든요. 아이 돌보다가 힘들면 차를 한 번 마실

수도 있고 잠깐 누워있을 수도 있는데, 엄마가 봤을 때 어떻게 보면 오해하지 않을까... 저 분은 맨날 저러고 있는 것이 아닐까... 그런데 아이를 위해서는 좋지만 일을 할 때 신경이 쓰일 것 같아요, 그래서 오히려 가식적으로 할 것 같아요.”

〈영리업체 종사자〉

## □ 폭언이나 폭행, 성희롱 경험

- 폭언이나 폭행, 성희롱 경험이 있는 것으로 나타남
  - 돌봄서비스를 제공하면서 이용자에게 불쾌한 폭언이나 폭행을 당한 경험, 성희롱 경험에 대한 질문함. 이에 이용자에게 폭언 및 폭행을 당한 경우가 ‘전혀 없다’는 비율이 82.2%임. 하지만 ‘가끔 있다’와 ‘자주 있다’는 비율이 2%로 전혀 없는 것은 아님. 또한 ‘거의 없다’는 비율은 15.7%로 이들은 폭언이나 폭행이 전혀 발생하지 않는 것이 아니라 거의 없긴 하지만 발생하긴 한다는 것으로 이해할 필요가 있음. 기관유형별로 차이가 나는 것은 아님
  - 성희롱 경험도 ‘전혀 없다’가 92.8%로 나타남. 하지만 1명이 성희롱 경험이 있는 것으로 보임. 성희롱경험은 1명이라 할지라도 가정 내 돌봄서비스 제공과정에서 발생할 수 있고, 발생하고 있으며, 이를 사전에 예방하기 위한 노력이 필요하다는 것을 의미함. 또한 이러한 어려움을 경험하였을 때 이들이 상담하고 문제를 해결할 수 있도록 도울 수 있는 기관이 필요한 것으로 보임

▮ 표Ⅳ-38 ▮ 폭언이나 폭행, 성희롱 경험

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	전혀 없다	거의 없다	가끔 있다	자주 있다	
폭언 폭행	전체	343	82.2	15.7	1.7	0.3	
	소속 기관	공공부문	145	80.7	17.2	1.4	0.7
		비영리시민단체부문	70	84.3	14.3	1.4	0.0
		영리업체부문	128	82.8	14.8	2.3	0.0
	근로 시간	시간제	163	82.2	15.3	1.8	0.6
		종일제	166	83.7	14.5	1.8	0.0
성희롱	전체	345	92.8	7.0	0.0	0.3	
	소속 기관	공공부문	145	91.7	8.3	0.0	0.0
		비영리시민단체부문	72	93.1	6.9	0.0	0.0
		영리업체부문	128	93.8	5.5	0.0	0.8
	근로 시간	시간제	162	90.7	9.3	0.0	0.0
		종일제	169	95.3	4.1	0.0	0.6



- 가정 내에서 서비스가 이루어진다는 점에서 이용자의 무심한 행동이 종사자에게 위협이 될 수도 있음
  - 종사자들은 이용자의 무시 및 폭언에 노출되는 경우가 있음. 한 종사자의 경우, 아이 할아버지가 깔아놓은 이불 때문에 성적 위협을 느끼기도 했으며, 아이 아빠의 드나들이 잦아 정신적 스트레스를 받고 그만두는 경험도 있었다고 기술함
  - 이는 돌봄서비스 종사자의 대부분이 여성이며, 이들은 불안정한 근로환경 속에서 각종 폭력으로부터 스스로 보호할 수 있는 안전망을 확보하지 못한 채 노출되어 있다는 것을 의미함. 또한 이런 폭력은 단순한 물리적/정신적 폭력만이 아니라 성폭력에 이를 수 있는 가능성도 있으며, 종사자는 이러한 각종 폭력의 잠재적 발생가능성에 대해 늘 긴장한 상태로 자기방어를 하면서 일해야 한다는 뜻이기도 함
  - 그렇기 때문에 돌봄서비스 종사자의 근로환경이 갖는 특수성에 대한 교육이 종사자 및 이용자 모두에 이뤄져야 하며, 특히 이용자는 보다 쾌적하고 안전한 근로환경을 조성하도록 서비스 이용 전 별도 공지되어야 할 필요가 있는 것으로 보임

“진주에 있을 때 있었어요. 주체에 어디 충고하려고 드냐고. 또 그 어머니가 6시부터 9시였는데 9시30분에 왔어요. 거기에다 대고 아니 사람마다 제가 아무리 서비스업을 한다지만 성량이 있잖아요. 친절하게 하기는 해야죠. 저는 최대한 친절하게 한다고 했는데 전화도 “네, 알겠습니다.”(작은 목소리로 공손하게) 그렇게 받아야지 그게 뭐냐고 그리고 센터에다 전화해서도 그랬나 봐요. 어디 감히 충고하려고 하느냐고.” <공공부문 종사자>

“그런 경우는 진짜 어떤 경우가 있었느냐 하면 할아버지 연립주택인데 별로 크지는 않아요. 방 2칸짜리 근데 막 들어가니까 겨울인데 할아버지가 파자마 입고 방마다 이부자리는 다 깔아 놔어요. 애가 다칠 까봐 무서워서 그러니까 섬뜩하더라고요. 기분이 안 좋죠. 아무도 없는 공간에서 노인네하고 나하고. 그래서 안방에 들어가서 안방도 이부자리가 다 깔려 있어요. 애 다칠까봐. 애를 엄청나게 위해요. (중략) 넘어질 까봐 그렇게 한 거예요. 그러니 아주 섬칫섬칫 하더라고요. 그러니까 밖에 나오지도 못하고 방 안에서만 있었어요. (중략) 할아버지가 초등학교 교장이었는데 정년퇴임하시고 애가 아프다고 하니까 내가 손주를 봐 줘야지 싶어서 와서 봐 주셨다고. 그런데 그 할아버지는 얼마나 자상하신지 육아일기를 다 쓰시더라고요. 처음에는 굉장히 섬뜩했어요.” <공공부문 종사자>

“제가 이제 출근을 하면 아침에 거기는 가정이 집안이 큰 경우였는데 가사 도우미가 일주일에 3번 정도 왔었어요. (중략) 어느 날은 제가 아기 재워 놓고 아기

빨래를 하는 경우에 남편이 소리 없이 들어오는 소리를 제가 못 듣는 거예요. 집이 이렇게 크다 보니까 이렇게 들어와서 보면 제가 베란다에서 빨래하고 있는데 그 경험을 몇 번 했어요. 소리 없이 들어와서 갑자기 남자가 뒤에 서 있으니깐 얼마나 놀라요. 그래서 그런 것을 몇 번 놀라면서 제가 육체적으로 아기 돌보는 일이나 하는 것은 사실 힘든 것은 없는데 제가 그런 정신적으로 스트레스 받는 것에 제가 너무 힘이 든 거예요. 그래서 그때 제가 그만둔 경우가 한 번 있었고”  
 <비영리시민단체 종사자>

## 5. 근로 중 발생 사고 처리 및 배상 책임

### □ 사고 및 물건파손 경험

- 공공부문 종사자의 사고 경험 빈도가 상대적으로 낮은 편임
  - 일을 하면서 서비스 이용자나 귀하 자신이 사고를 당하거나 물건이 파손되는 손해가 발생한 경험이 있는지 질문함. 사고나 손해 발생 경험에 대해 ‘그런 적이 없다’가 80.6%로 나타남. 기관유형별로는 공공부문의 경우 사고 및 물건파손 경험이 적은 것으로 나타남. 시간제인 경우 사고 및 물건파손경험이 없는 경우가 84.0%로 종일제 종사자의 76.3%보다 낮지만, 통계적으로 유의미한 차이는 아님
  - 하지만 ‘내 자신이 상해를 입었다’ 8.5%, ‘서비스 이용자의 물건에 손해가 발생한 적이 있음’ 7.6%, ‘영유아나 아동이 상해를 입었던 적이 있음’ 4.7% 등으로 나타남

【표Ⅳ-39】 사고나 손해가 발생한 경험

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	내 자신이 상해를 입었다	영유아나 아동이 상해를 입었다	서비스이용자의 물건에 손해가 발생한 적이 있다	그런 적이 없다
전 체		340	8.5	4.7	7.6	80.6
소속 기관	공공부문	146	8.2	3.4	2.7	87.0
	비영리시민단체부문	72	13.9	4.2	22.2	63.9
	영리업체부문	122	5.7	6.6	4.9	82.8
근로 시간	시간제	163	8.6	4.3	3.1	84.0
	종일제	169	8.9	5.3	12.4	76.3

- 종사자들은 대체로 돌보는 아동이 놀다가 경미하게 다치는 사고를 경험함. 이러한 경우, 종사자는 아이 엄마와 소속 기관에 연락하여 상황을 설명하고 조치를 취하는 것으로 나타남

“아기가 막 걸음마 시작하고 그런 애기들은 좋아서 놀다가 어디 부딪쳐서 아기가 조금 다친 적은 있어요. 그때는 먼저 심하게 다친 것은 아니니까 일단 엄마한테 전화를 해 주고 센터에 전화하고 이리이러한 상황인데 어머니 혹시 와서 보실 수 있으면 보시고 아니면 제가 지켜보다가 ‘다시 연락을 드리겠다’ 그런 식으로 하고 애들이 넘어져서 무릎 같은 데 까지고 그러면 일단은 먼저 알려 드리고 집에 있는 것 가지고 약도 발라주고 뭐 붙여주고 하는데 집에 그런 것이 비치되어 있지 않으면 아이 데리고 가서 약국에 가서 필요한 거 사서 붙여주고 그렇게 하죠.”  
 <공공부문 종사자>

“한 번 있었어요. 그 집에 말이 있었어요. 타는 말. 그런데 고무 말이에요. 고무에 바람이 들어가 있는 말이었는데 그런데 가만히 있었으면 그런 일이 없었죠. 나는 조금이라도 애들하고 더 즐겁게 놀아주려고 그 말에 딱 태웠는데 그 말이 폭 주저앉으니까 애가 엎어져서 빨갱게 됐어요. 그런데 걱정이 돼서 엄마한테 전화를 했더니 득달같이 이모를 보냈더라고요. 그래서 찢어지지는 않았는데 병원에 가자고 했어요. 병원에 가니까 찢어지지 않았으니까 상관없다고 그래서 내가 연고 사서 주고 그러고 왔어요.” <공공부문 종사자>

- 돌봄서비스 제공과정에서 생활용품과 장식물을 깨뜨린 경험이 있는 종사자들의 경우 부모와 직접 연락하여 문제없이 처리하였다고 응답함

“물건을 깨뜨리면 저는 얘기를 바로 해요. 성모상 모서리 부위 손이 이렇게 되어 있는데 손가락을 이렇게 떨어뜨렸어요. 떨어뜨려서 엎어졌는데 깨졌다고 말씀드린 적은 있죠.” (비영리시민단체 종사자)

“다친 적은 없어요. 냄비 뚜껑 유리로 된 것을 내가 깨뜨려서 내가 그것을 사주겠다고 그랬더니 애기 엄마가 펄쩍 뛰더라고요. 그까짓 것 얼마나 된다고 그러냐고 괜찮다고.” (영리업체 종사자)

- 하지만 사고 발생에 대한 책임 및 배상은 모두 종사자 개인적 해결에 의존함
  - 돌봄서비스 제공과정에서 사고 발생 시 대부분 이용자(부모)와 협의하여 무난히 처리하고 있으나, 사고의 처리 및 배상은 종사자 개인이 해결하고 있는 것으로 나타남

“그게(상해보험이) 이제 인보증으로 거기에 다 들어가 있어요. 모든 책임은 우리가 진대예요. 이 아기가 그 집에 사고가 생겼을 때 회사가 나서서 이것을 중재를 해서 하지만 그 모든 책임은 우리예요. 교육받을 때 그게 계약서 상에 들어가 있었어요.” <영리업체 종사자>

- 아이를 돌보는 업무와 관련되어 질병에 걸리거나 상해를 입은 경우에도 보험 적용이 안 되기 때문에 개인 부담으로 치료하는 경우가 대부분이며, 가정이나 센터로부터도 치료비 지원을 받는 경우도 없다는 반응임

“제가 미련한 것이 아닌가... 너무 시킨다고 나와 달라고 일을 하니깐, 일을 힘들게 했는데 결국은 내 병이 너무 내가 힘들게 나 혼자 치료를 하는구나 그런 생각은 해 봤어요.” <영리업체 종사자>

- 특히, 영리업체부문 관리자들은 종사자들의 건강관리는 철저히 종사자 개인의 몫이며 이에 대해서 업체 차원에서 처리해줘야 하는 근거가 없다는 입장임

“베이비시터 관리사님들이 다치는 것이 보통 허리에요. 애기 안다가 삐끗 이렇게 하시면. 그런데 그것은 근거가 남지가 않아요...의사는 허리가 다쳤다고 하지만 상해보험 회사에서 그전부터 있었다... 허리는 보험이 안 된다고 그래서 하여튼 그게 좀 문제가 되더라고요.” <비영리시민단체 서비스관리자>

“예를 들어서 자기가(종사자) 허리가 아프거나 어깨가 아프고 이러면 안 봐요. ”팀장님, 나 그만 둘래요“라고 하지, 막 그렇게 아파까지 하면서 애기를 보는 사람은 없다는 거죠. (중략) 저희 입장에서는 어떻게 방법이 없죠. 어떻게 보면 이분들은 저희처럼 4대 보험 들은 직원이 아니고, 저희들도 직원이지만, 여기에서도 만약에 근무하다가 허리가 아프면 그것은 회사의 책임이 아니잖아요. 내 체질적인 문제니까. (중략) 이분들은 회원으로 그냥 근무하는... 어디에 소속이 되어서 근무하는 사람들이 아니기 때문에 그런 것들을 보장을 받거나 보상을 받거나 이런 것이 없는 거죠.” <영리업체 서비스관리자>

- 이에 비해, 비영리시민단체부문 관리자는 종사자의 사고 및 배상에 대해서 기관에서 처리를 해야 할 책임이 있다는 생각을 가지고 있음. 실제로 이 부문의 기관들은 전 종사자에 대해서 배상보험을 들어놓고 있음

“일단 거기에서 사고가 나면은 저희는 베이비시터한테 전가시키는 것이 아니라 저희가 그걸 막아내요. 저희 협회가 무슨 사고가 나면은. 저희가 그 선생님한테는 기본적으로 뭐 베이비시터로서 반드시 해야 될 것 하지 말아야 될 것에 대한 기본 서약을 하는 것이고 어머님들한테 사고가 났을 경우에 저희 협회 자체가 들어있기 때문에 베이비시터 개인들이 들 수는 없는 거예요. 단체가 들었기 때문에 사고가 났다 그러면 저희가 어머님들한테 배상이든 상해에 대해서 책임을 지는 그런 구조죠. (고용된 베이비시터가 아니라 시간제, 프리랜서의 형태로 결합하는

종사자에 대해서도 똑같이 배상책임을 지느냐는 질문에) 예, 저희가 사고가 났을 경우에 다 책임을 진다라는 것을 어머님들께 공지해드리고.” <비영리시민단체 서비스관리자>

## 제 6 절 애로사항 및 요구사항

### 1. 애로사항

#### □ 돌봄서비스의 노동 강도 및 특성

- 종사자의 46.0%가 돌봄서비스 수행이 힘들다고 인식함
  - 현재 하고 있는 일이 육체적, 정신적으로 어느 정도 힘이 든다고 생각하는지 질문함. 이에 대해 ‘견딜만함’이 45.4%, ‘약간 힘들’이 38.6%, ‘매우 힘들’ 8.3%, ‘전혀 힘들지 않음’ 7.7%로 나타남. 서비스 제공과정에서 힘이 든다고 생각하는 비율은 46.9%인 것으로 나타남. 이들이 자신의 일자리에서 어려움을 해결하면서 서비스를 제공할 수 있도록 지지해줄 수 있는 서비스 제공이 필요한 것으로 보임
  - 기관유형별로는 별 차이가 없으나, 학력이 낮을수록 ‘힘들다’고 응답한 비율이 약간 높음. 즉 ‘약간 힘들다’와 ‘매우 힘들다’고 응답한 비율이 중졸 60.0%, 고졸 48.1%, 대졸이상 39.0%로 나타남. 연령별로는 연령이 높다고 하여 일이 힘들다고 인식하는 비율이 높은 것은 아니었음

Ⅱ 표Ⅳ-40 Ⅱ 돌봄서비스가 힘이 드는 정도

(단위 : %)

구 분		사례수 (명)	전혀 힘들지 않음	견딜 만함	약간 힘들	매우 힘들
전 체		339	7.7	45.4	38.6	8.3
소속 기관	공공부문	140	7.1	46.4	37.9	8.6
	비영리시민단체부문	71	7.0	29.6	49.3	14.1
	영리업체부문	128	8.6	53.1	33.6	4.7
근로 시간	시간제	159	6.9	50.9	36.5	5.7
	종일제	166	9.0	38.0	42.2	10.8
연령	40대 이하	76	5.3	46.1	38.2	10.5
	50대	215	8.4	45.1	38.1	8.4
	60대 이상	44	9.1	50.0	36.4	4.5
학력	중졸 이하	40	7.5	32.5	45.0	15.0
	고졸	208	7.7	44.2	40.9	7.2
	대졸 이상	87	5.7	55.2	31.0	8.0

- 대부분 종사자들은 돌봄의 노동 강도가 높다고 느끼고 있음
- 종사자들은 돌봄서비스 제공 시 정신적/육체적으로 높은 노동 강도를 요구받는 것으로 인식하며, 이로 인한 고통을 많이 호소함

“강도가 높다고 생각해요. 신경을 많이 쓰는 일이에요. 너무 혹사를 했어요. 처음이라 아무 것도 모르고 그러니까 하루 종일 하고 일요일, 공휴일까지도 매일 이래서 나와 달라 저래서 나와 달라 쉬지를 못했어요. 제가 또 마음이 약해서 엄마가 이렇게 힘들어서 나와 달라고 그러면 그냥 특별한 일이 없으면 나가고 이렇게 하다 보니까 너무 힘들더라고요. 주말도 거의 다 하다시피 했어요. 죽을 너무 많이 썬고 그리고 그 이튿날 논다고 그러면 이틀 먹을 죽을 무지하게 많이 썬었어요. 이유식을 애기가 남자 아이고 많이 먹더라고요. 그래서 이것을 너무 저으니까 팔이 고장이 났어요.” <영리업체 종사자>

“정신적인 그런 것이 많죠...(중략) 아이들이 이렇게 아무래도 우리들은 이제 부모 같지 않고 원하는 대로 해 주잖아요. 너무 잘해주면 아이들이 그걸 이용하잖아요. 그랬을 때 무시하는 경향이 있죠. 그랬을 때 상처를 받는데 그것을 그럴 수도 있다고 인정을 하고 그리고 이제 그것을 풀어나가면 그러면은 상처를 덜 받는데 그러지 않고 ‘재가 도대체 왜 저럴까 나한테 무슨 억하심정 있는 것이 아니고 왜 저럴까?’ 이렇게 생각을 하게 되면 감정의 골이 깊어지는 거죠.” <공공>

부문 종사자〉

“너무 집집마다 다니다보니까 상대자가 저하고 대화가 안 되는 애들이잖아요.  
그래서 우울증이 너무 심하게 오더라고요.” 〈공공부문 종사자〉

- 특히 돌봄 대상 아동의 건강 상태에 따라 종사자의 노동 강도가 확연히 달라지며, 종사자들은 육체적 피로보다 아이에게 신경을 계속 써야 하는 데서 오는 정신적 피로감을 더 강하게 호소하고 있음

“(지금까지 제일 힘든 경우는 언제였냐는 질문에) 아기가 건강하지 않은 아이요. 아프고 장이 안 좋아서 설사하고 그런 애들은 진짜 힘들더라고요. (중략) 보채고 항상 이것(아이)은 손에 있다시피 하고 어깨 이런 데가 아파서 어떻게 할 수 없어서 제가 그만둔다고 했어요.” 〈영리업체부문 종사자〉

## □ 애로사항의 내용

- 서비스 제공을 위한 추가비용, 식사문제, 불규칙한 근로시간 등에 대한 애로사항이 많음
- 서비스 제공과정에서 겪을 수 있는 애로사항들에 대해 어떻게 느끼고 있는지 질문함. 이에 대해 ‘교통비 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 듦’이 30.3%로 애로를 겪고 있다는 응답비율이 높은 항목으로 나타남. 다음으로 ‘서비스 제공 중 식사가 제공되지 않아 힘이 듦’ 27.7%, ‘근로시간이 일정치 않아서 계획적으로 시간을 보내기 어려움’ 27.9%, ‘이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어려움’ 24.3% 등의 순으로 나타남

Ⅱ 표Ⅳ-41 Ⅱ 상황별 애로사항

(단위 : %)

순위	애로사항	사례수 (명)	전혀 아님	아닌 편	보통	그렇다	매우 그러함	5점평균 (점)
1	교통비 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 듦	337	19.6	24.3	25.8	21.4	8.9	2.76
2	서비스 제공 중 식사가 제공되지 않아 힘이 듦	340	27.4	24.4	20.6	17.4	10.3	2.59
3	근로시간이 일정치 않아서 계획적으로 시간을 보내기 어려움	337	28.2	24.9	19.0	19.9	8.0	2.55
4	이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어려움	337	24.6	32.3	18.7	15.7	8.6	2.51
5	전문성이 필요한 서비스를 제공하기 어려움	337	18.1	37.4	26.1	15.4	3.0	2.48
6	아이를 다루는데 힘이 듦	337	22.3	30.3	28.5	15.4	3.6	2.48
7	CCTV, 녹음기 등 서비스 과정에 대한 부모의 감시가 불편함	331	36.3	23.3	13.6	10.3	16.6	2.48

Ⅱ 표Ⅳ-42 Ⅱ 기관유형별 근로시간별 애로사항

(단위 : 5점 평균)

순위	애로사항	사례수 (명)	전체	기관유형			근로시간	
				공공 부문	비영리 시민단 체부문	영리업 체부문	시간제	종일제
1	교통비 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 듦	337	2.76	2.93	2.49	2.72	2.89	2.57
2	서비스 제공 중 식사가 제공되지 않아 힘이 듦	340	2.59	3.02	2.15	2.33	2.78	2.34
3	근로시간이 일정치 않아서 계획적으로 시간을 보내기 어려움	337	2.55	3.18	2	2.13	2.96	2.15
4	이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어려움	337	2.51	2.70	2.33	2.40	2.71	2.31
5	전문성이 필요한 서비스를 제공하기 어려움	337	2.48	2.57	2.18	2.54	2.68	2.27
6	아이를 다루는데 힘이 듦	337	2.48	2.64	2.28	2.41	2.65	2.31
7	CCTV, 녹음기 등 서비스 과정에 대한 부모의 감시가 불편함	331	2.48	2.76	2.19	2.32	2.52	2.39



- 이용자 중심의 서비스 제공 방식에 기인한 종사자의 손해 및 불편
  - 서비스관리자들이 파악한 종사자의 애로점으로는 공공부문 시간제 종사자의 경우 ‘이용자의 빈번한 예약 취소’ 때문에 시간적/경제적으로 손해를 입고 있을 뿐만 아니라 스트레스를 많이 받는 것으로 응답함. 또한 비영리시민단체부문 종사자나 영리업체부문 종일제 종사자의 경우 근무시간 중 ‘개인시간이 전혀 없고’, ‘몸이 아파도 대체인력이 전혀 없는 집’ 등이 애로사항인 것으로 응답함

“일단은 취소 부담금이 5천원이 생기는 했는데 당일 취소 부담금이라고 이용자 가정들이 마음대로 취소를 할 수 있어서 선생님들이 스케줄을 빼 놓았음에도 불구하고 선생님들이 활동을 못하게 되고 돈을 벌 수 있는 것도 아니고 그렇다고 본인 개인 일을 보기에는 너무 촉박하게 알려줘서 아무 것도 못하게 되는 그런 경우들이 있거든요. 그것에 대한 보호가 전혀 안 돼서 선생님들이 스트레스를 너무 많이 받아요. 저희도 너무너무 죄송하고요.....(중략).....오천원은 정말 약하거든요. 오천원은 되게 가소롭게 생각하세요. 그래서 이용 중지도 같이 하기는 하거든요. 연10회 누적이 되면 이용중지도 되는데 그것은 그 가정들이 별로 신경을 안 써요. 그것이 부당하다고 얘기하는 분들도 많으시고요. 선생님들 입장은 전혀 생각을 안 하시니까요. 그래서 저희는 그 반대 입장에서는 선생님들이 또 너무 그 폐이에 대한 부분이 손실이 되고 그런 것들 때문에 사실은 불안정해서 이쪽에서 못 있겠다고 하시는 분들도 있으시거든요.” <공공부문 서비스 관리자>

“고객님들이 내 불일을 보는 것을 되게 싫어해요. 하다못해 은행가는 것도 싫어해요. 얘기 데리고 가는 것조차도 싫어해요. 그러다 보면은 8시간을 저도 베이비시터를 해 봤지만 8시간 묶여서 아무 것도 못 해요....또 내가 못 가면 그 사람도 출근을 못하기 때문에 제가 진짜 베이비시터 하면서 감기 걸리면은 얼른 링거를 맞았어요. 고객이 제일 싫어하는 거잖아요. 베이비시터가 감기에 걸렸으면 바이러스가 침투한다고 되게 싫어하잖아요. 감기약을 제대로 못 먹고 감기가 심할 것 같다 싶으면 얼른 그냥 링거를 바로바로 맞아서 감기 안 걸리게. 그러니까 내 몸도 관리를 해야 되는 거예요...본인(부모님)이 쉬는 날이면 ‘관리사님 오늘은 쉬세요’ 그게 없어요. 쉬는 날이면 자기가 스케줄을 바로 잡더라고요.....제가 해 본 결과로는 그래요.” <비영리시민단체 종사자>

- 부실한 점심식사
  - 종일제 종사자의 경우 점심은 가정에서 제공하도록 서비스 계약 시 명시(또는 구두)되어 있으나, 반찬 부실 등 식사를 제대로 할 수 있는 가정이 많지 않아 어려움을 겪고 있다고 관리자들은 파악함

“가정에서 식사를 제공해 달라고는 하지만 저희 선생님들 중에 한 분이 차라리 내가 밥을 싸 갖고 다니겠다고 하신 분도 있었어요. 그래서 왜 그러냐고 했더니 엄마가 48시간 된 밥을(먹으라고)...엄마가 자기도 먹지 않는, 개도 안 먹을 밥을 딱딱하게 된 그런 밥을 그것도 색깔 변하는 밥 있잖아요. 너무 오래돼서. 그런 밥을 주면서 냄비에 있는 김치찌개를 먹으라고 하더라고요. 냄비 옆에 김치가 몇 가닥 붙어 있고, 아래 바닥에 그냥 바닥이 보일 정도의 국물이 있는 그것을 김치찌개라고 먹으라고 하더라고요. 그래서 내가 개도 아니고 개도 안 먹을 밥을 나한테 먹으라고 하는데 이거 너무 하는 거 아니냐고 그래서 차라리 내가 밥을 싸갖고 다니겠다고 그렇게 얘기를 하시더라고요.” <공공부문 서비스관리자>

“요즘 젊은 엄마들은 집에서 밥을 안 해 먹어요. 이모님들은 풀타임으로 7시30분에서 7시30분까지 풀타임으로 해요. 먹을 것이 없대요. 왜냐하면 자기네가 밥을 안 해 먹으니까 그리고 얘기는 어려서 분유만 먹고요. 그래서 이모님들이 반찬을 한 가지 밥까지 싸 가지고 다니면 번거로우니까 반찬을 한 가지씩 가지고 다녀요. 갖다 놓고 거기에서 먹어요. 그래서 이모님들이 활동하시면서 제일 불편한 것이 아마 풀타임 하시는 분들은 점심일 거예요. 점심 먹는 것이 아무래도 부실하죠.” <영리업체 서비스관리자>

“엄마들이 일하는 사람은 자기가 아무 것이나 꺼내서 드시라고 하는데 보면 먹을 것이 없어요. 그리고 어떤 것은 너무 지저분해서 제가 도저히 먹을 수가 없어요. 자기네 먹고 나가기도 바쁘고 보면 너무 허술하거든요. 그렇다고 내가 도시락을 싸 갖고 갈 수도 없고 또 이렇게 하루 종일 하는 것은 당연히 식사가 들어가야 되는 것인데 4시간짜리도 만약에 저녁시간이 걸려 있거나 점심시간이 걸려 있으면 줘야 되는 거예요. 그런데 안 주고 예를 들어서 천원짜리 이렇게 아니면 팩에 파는 떡 있잖아요. 인스턴트 그런 것으로 저기하던가 간단하게 빵이라던가 이렇게 하는데...” <영리업체 종사자>

#### ○ 열악한 근로 환경

- 돌봄서비스 종사자에게 가정은 서비스가 제공되는 노동 장소임. 하지만 공식적으로 관리될 수 없는 개인 가정인 까닭에 종사자의 근로 환경이 열악한 경우가 있음

“.....부실하고 환경 조건이 그게 조금 아마 불만일 것이고 대부분 또 젊은 엄마들이 너무 치우지를 않고 살아요. 대체적으로. 짝 늘어놔요. 들어가면서 발로 이렇게 치우고 들어가야 돼요. 그냥 여기 저기 다 늘어놔요. 그러니까 깔끔한 이모님은 미칠라고 그래요. 너무 지저분하고 더러워서.” <영리업체 서비스관리자>

“한부모 가정인데 살림은 없더라고요. 애 하나인데 애는 불안해서 엄마가 맨날 안 들어오니까 애는 애대로 잠을 못 자고 나보고 나가면서 ‘선생님 여기에서 주무세요’ 자기 올 때까지 주무시라고 하는데 그렇다고 잠깐이라도 누워 있으려고 해도 바퀴벌레가 우글거리고 다니니까 벽에도 붙어있어요.”

〈공공부문 종사자〉

○ 잦은 질병과 높은 스트레스

- 장시간 가정에서 아이를 돌봐야 하는 종일제 종사자들의 경우 팔, 어깨, 허리 등의 통증에 시달리기도 하며 식사를 거르거나 생리적인 욕구를 제때에 해결하지 못해 위염, 방광염, 신우염에 걸려 고생하는 경우도 있는 것으로 조사됨. 이외 장시간 가정이라는 공간에 갇혀서 아이를 돌보기 때문에 ‘우울감’을 호소하는 종사자도 있다는 반응임

“.....(중략).....그러니까 여기 일을 하시는 것에 치우 개선이 정말 필요한 것 중에 하나가 선생님들이 긴 시간을 활동하시게 되면 영아 종일제가 특히 그런데 ...부모가 같이 있다거나 뭐 양육자 중에 할머니, 할아버지가 같이 있다거나 아니면 시간제로도 긴 시간을 같이 있다거나 그러면 할머니 할아버지가 없으셔도 양육자가 같이 있지 않더라도 본인의 생리적인 부분을 최대한 참으시거든요. 아이에게 맞춰야 되기 때문에. 그래서 방광염, 신우염 같은 것이 걸리신 분들도 많으시고 그래서 치료 받으시고 약 드시는 분들도 많으세요..... 그리고 영아 종일제는 더 심각한 것이 위염이나 그런 것들 위가 안 좋아지는 분들도 많으세요. 식사도 거의 거르시거든요. 그런데 그 부모가 물 한잔이라도 제대로 챙겨주는 부모가 거의 없어요.” 〈공공부문 서비스 관리자〉

“종일제를 원하시는 선생님들은 지속적으로 급여가 확보되는 장점은 있으세요. 그런데 선생님들이 어려워하시는 부분은 어린 아이와 하루 종일 갇혀서 있다 보니까 우울하다는 표현들을 많이 하세요.” 〈공공부문 서비스 관리자〉

“근골격계 팔, 제일 팔이 아프죠. 애기들 많이 안으니까. 그리고 업어주고 허리도 아프고 그런 것이 가장 많고 그 다음에 하여튼 이런 데에서 통증이 가장 많으세요.....아프다고 중간에 그만두는 경우는 없고 그렇게 아프다 하면 중간에 이제 우리 고객님이 혹시라도 쉬는 날 같은 경우에는 병원에 간다고 병원에 다녀와야겠다고 얘기를 하고 조율을 하고 거의 또 쉬는 날 토요일날 병원에 다니시고 무릎도 아프다고 하시고요.” 〈비영리시민단체 서비스관리자〉

“특별히 할아버지가 있을 때는 내가 화장실 문도, 용변 보는 것도 불편하죠. 남

자니까. 그리고 언행을 조심해야 되고, 조심은 하지만 항상 이렇게 내가 일을 잘 하고 있는데 감시당하는 느낌도 받았었고...” <영리업체 종사자>

## 2. 정책적 요구사항

### □ 정부의 정책적 지원에 대한 높은 요구

- 수입의 보장과 일자리지속성 유지에 대한 강한 요구
  - ‘적절한 수입의 보장’이 4.41점으로 정책적 지원요구가 가장 높고, 다음으로 ‘지속적인 일자리 보장으로 고용안정’ 4.40점, ‘영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우’ 4.35점, ‘표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련’ 3.89점 등의 순으로 지원을 요구하고 있음
  - 적절한 수입의 보장에 대해 ‘필요하다’가 89.7%, 표준화된 서비스 종사자 복무규정 마련 74.3%, 서비스 종사자에 대한 건강관리 공적서비스 제공 73.6%, 지속적인 일자리 보장으로 고용안정 92.4%, 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우 90.6%, 폭언, 성희롱 등 인권침해 환경에 대한 제거 노력 73.9%, 종사자-이용자 간 취업연계 및 알선과정 체계화 69.3%, 현재 일자리 자격 기준 강화 55.8% 등의 순으로 나타남. 하지만 기관유형별, 근로시간별로는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타남
  - 종사자들은 그 외 애로사항으로 야간수당지급, 시급인상, 교통비 미지급 개선, 기본급 제공 필요 등 임금과 관련하여 꼭 개선을 바란다고 기술한 응답자가 많았음. 이외 4대 보험 가입, 이용자에게 서비스의 확실한 공지, 다른 가족에 대한 돌봄서비스 제공시 비용 지불 필요, 경력인정, 이용자의 소득과약을 통한 불법이용 색출, 다른 가족의 참견이나 아이들 음식준비의 어려움, 중복교육 개선, 직업병 대처방안 마련 등의 요구가 있었음

Ⅱ 표Ⅳ-43 Ⅱ 정책적 요구사항

(단위 : %)

순위	애로사항	사례수 (명)	매우 필요함	필요함	보통	필요하 지 않음	전혀필 요없음	5점 평균(점)
1	적절한 수입의 보장	340	51.2	38.5	10.0	0.3	4.41	4.41
2	지속적인 일자리 보장으로 고용안정	339	49.0	43.4	6.5	0.9	0.3	4.40
3	영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우	339	47.2	43.4	7.1	1.5	0.9	4.35
4	종사자의 최소활동가능시간 보장	337	43.6	40.1	13.9	1.5	0.9	4.24
5	폭언, 성희롱 등 인권침해 환경에 대한 제거 노력	338	34	39.9	15.7	4.7	5.6	3.92
6	표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련	338	23.4	50.9	19.5	3.8	2.4	3.89
7	서비스 종사자에 대한 건강관리 등 공적서비스 제공	337	22.6	51	21.1	3.9	1.5	3.89
8	종사자-이용자 간의 취업 연계 및 알선과정 체계화	339	23.6	45.7	23.6	5.3	1.8	3.84
9	현재 일자리의 자격 기준 강화	340	13.2	42.6	28.5	12.9	2.6	3.51

Ⅱ 표Ⅳ-44 Ⅱ 기관유형별 근로시간별 정책적 요구사항

(단위 : 5점 평균)

순위	애로사항	사례수 (명)	전체	기관유형			근로시간	
				공공부 문	비영리 시민단 체부문	영리업 체부문	시간제	종일제
1	적절한 수입의 보장	340	4.41	4.44	4.35	4.40	4.43	4.37
2	지속적인 일자리 보장으로 고용안정	339	4.40	4.38	4.39	4.42	4.36	4.44
3	영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우	339	4.35	4.30	4.36	4.39	4.35	4.34
4	종사자의 최소활동가능시간 보장	337	4.24	4.27	4.18	4.24	4.28	4.20
5	폭언, 성희롱 등 인권침해 환경에 대한 제거 노력	338	3.92	3.87	3.83	4.03	4.01	3.82
6	표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련	338	3.89	3.80	4.08	3.88	3.84	3.96
7	서비스 종사자에 대한 건강관리 등 공적서비스 제공	337	3.89	3.79	3.97	3.97	3.86	3.91
8	아이돌보미 서비스 이용자 간의 취업 연계 및 알선과정 체계화	339	3.84	3.74	3.89	3.93	3.82	3.89
9	현재 일자리의 자격 기준 강화	340	3.51	3.57	3.57	3.41	3.48	3.54

- 돌봄서비스 제공 기관에서는 돌봄서비스에 대한 정부의 제도적인 자금 지원의 필요성을 강하게 주장함
- 대부분 서비스 관리자들은 돌봄서비스 종사자의 저임금, 처우 및 근로복지 부실 등의 문제를 해결하기 위해 정부가 돌봄서비스에 대한 공공성을 인식하고, 정책적 지원 및 재원 마련을 통한 경제적 지원이 반드시 뒤따라야 한다고 주장함

“보육이라고 하는 것은 하나의 사회적인 간접 자본, 우리의 인적 자본을 키운다는 차원에서 (중략) 이런 가정 보육도 하나의 축으로 우리 전세계적인 아이의 인적 자본을 키운다는 그런 차원으로 이 비워져 있는 자리를 끼워 넣어야 된다는 거죠. 이 비워져 있는 자리를 지금 어린이집에서 담당하고 있잖아요. 그런데 그게 어린이집은 어린이집에 맞는 것을 담당해야죠. 이 가정 보육에 대한 부분은 여기가 가장 첫 단추잖아요. 그런 차원에서 접근해서 사회적인 어떤 정책적인 또 다른 시스템이 필요하다는 거죠.” <비영리시민단체 서비스관리자>

#### □ 돌봄서비스 종사자들은 근로조건 개선을 위한 정부의 노력사항으로 다음을 요구하고 있음

- 정부에서도 가정 내 영유아 및 아동 돌봄사업을 전문 분야로서 인식하고, 종사자에 대한 처우개선, 서비스에 대한 홍보 등이 필요하다고 제안함

“내가 어차피 전문성이 있으니까 전문직이 됐으니까 전문직은 자부심만 느끼면 뭐해요 전문적으로 대우를 안 해 주니까 사회적으로. 그것만 제도적으로 많이 보완해 주시고, 보수교육 강사님을 잘 섭외해서 개인적으로 도움이 많이 될 수 있는 그 정도만 바라는 것인데 쉽지가 않죠.” <비영리시민단체 종사자>

“애기들에 대해서 신경을 써 줘야 정부에서 저출산도 막을 수 있을 것 같고 그래서 엄마들을 많이 도와주는 일을 많이 만들어내야 될 것 같아요. 그러자면 그 밑에 시터들의 처우를 개선해 주고 신경을 써서 말씀하셨듯이 4대 보험이라든지 안정되게 일할 수 있는 기반을 많이 만들어 주셨으면 좋겠어요.” <영리업체 종사자>

“이렇게 돌보미 이런 지원은 그다지 많지는 않잖아요. 그리고 (사업에 대해) 모르는 사람이 더 많고요. 그런 내용에 대해서 모르는 사람이 더 많고 홍보도 전혀 없고, TV나 이런 데에 나오는 것은 부모에 대한 지원 이런 것이지 홍보가 일단 없잖아요. 그래서 많이 모르는 것 같고 생각 자체를 못하는 거죠.” <비영리시민단체 종사자>

○ 기관의 자체 고용인력 확대를 통한 일자리 안정화 지원 필요

- 비영리시민단체 서비스관리자들은 정부의 4대 보험 지원 및 운영비 지원을 통해 자체 고용 인력을 확대하는 방향으로의 지원이 필요하다는 의견임. 그리고 이러한 지원방법 중의 하나가 돌봄 사회적 기업에 대한 운영비 지원이라고 말함

“정부가 지원을 할 때 한 명이 고용을 했을 때 저희가 아까 말한 대로 부담되는 것이 퇴직금이란 사업주 부담 4대 보험료예요. 그게 이제 백만 원이면 거의 두 개 합치면 18만 원 정도 돼요. 그건 강제적으로 다 적립을 해야 되니까 그러니까 거기에다가 운영비 얼마가 필요한 거죠. 아까 말한 교육비라든가 운영할 만한 것에 대한 것. 이게 되면 불안정한 일자리가 아니라 안정된 일자리로 지속 가능한 거죠. 그걸 다 정해주는 것이 가장 좋다고 보고 그래서 아직도 이 베이비시터가 4대 보험 가입을 못하게 되어 있잖아요. 그것을 좀 껴는 형태가 되는 거죠.”  
〈비영리시민단체문 서비스관리자〉

“일자리, 일자리 하지 말고 그런 것을 어떻게 개선해서 진짜 사회적으로 보장받을 수 있는 그런 것을 뭔가 만들어주고 하다못해 2대 보험이라도 얼른 해서 좋은 서비스, 어차피 자기한테 이익이 되면 질 좋은 서비스는 올라가게 되어 있습니다. 그래서 그런 것이 굉장히 필요하다고 생각이 드는데 너무 밀이예요. 우리나라는, ‘그냥 나는 돈만 받고 일만 하면 돼.’ 이것밖에 지금 안 되는 거예요. 저희가 수많은 교육을 해도요. 그래서 그런 자체가 조금 시정이 돼서 반영이 되면 좀 더 나은 그리고 엄마들이 부모들이 마음 편하게 일을 하시지 않을까 하는 생각이 듭니다.” 〈비영리시민단체 서비스관리자〉

○ 종사자 양성교육·보수교육 관리 및 고용연계시스템 구축

- 정부에서 보다 적극적으로 종사자에 대한 일자리 관리, 신규 양성 및 보수 교육 실시를 총괄하여 이용자가 종사자에 대하여 더 높은 신뢰감을 가질 뿐 아니라 현장에서 필요한 인력을 원활하게 수 있었으면 좋겠다는 의견을 피력함

“이분들은 회원으로 그냥 근무하는 단지 어디에 소속이 되어서 근무하는 사람들 이기 때문에 그런 것들을 보장을 받거나 보상을 받거나 이런 것이 없는 거죠. (4대 보험이 적용되면 좋지 않을까라는 질문에) 너무 좋죠. 그렇게 되면 너무 좋죠. 주부들 입장에서 4대 보험이 적용되면서 일을 하면 아마 이미지도 확 바뀔 것이 고 그러면서 또 활성화가 분명히 확실하게 되겠죠.” 〈영리업체 서비스관리자〉

“조금 체계가 변화가 되어야 된다고 생각은 들어요. 그러니까 저희가 양성교육

을 시켜야 되겠다고 생각을 하는 것은 선생님이 당장 필요한 거잖아요. 그런데 어쨌든 80시간 교육을 받는데도 교육받고 현장 실습 받고 체험하고 하는 데도 한 달 반 정도 시간이 걸려요. 당장 필요한데, 한 달 반 정도 끝나고 나서 일에 투입되는 것은 두 달 후나 되는 거거든요. 이게 체계적인 문제인 거죠. 사실 양성을 해 놓고 대기자로 두더라도 한 3개월 정도 양성기간을 뒤서 이렇게 실습도 많이 하고 현장 실습도 10시간 말고 좀 더 많이 해서 보유해둔 상태에서 나중에 필요할 때 이 분들을 빨리 끌어다 쓸 수 있는 시스템이 되면 가장 좋겠죠.” <공공부문 서비스 관리자>

“저는 정부 산하 기관에서도 (보수교육을) 하면 좋을 것 같다는 생각이 들어요. 특별히 요즘에는 범죄랑 이런 것이 너무 많으니까 고객 분들도 마음 놓고 자식을 못 맡기고 우리를 신뢰를 못하고 그러다보니까... 정부에서 이렇게 이것은 아주 완전히 전문 분야로 지원을 해서 나가면서 인식을 국민들에게 많이 심어줘야 될 것 같아요.” <영리업체 종사자>

○ 적절한 임금의 보장 또는 서비스 비용의 인상

- 서비스 관리자의 경우에도 일자리 근로조건 향상을 위해서는 ‘적절한 보상’이 먼저 이루어져야 하고, 이를 위해 서비스 비용의 인상이 불가피하다는 의견임

“근로환경 개선은 사실 적절한 보상이죠. 그게 가장 클 것 같기는 해요. 그것 말고 선생님이 근무하시는 공간을 바꾼다거나 아니면 이 업무 체계를 바꾼다거나 하기는 어려울 것 같고 일을 하시는 데에 있어서 적절한 보상만 해 준다면 개선 되지 않을까 생각합니다.” <공공부문 서비스 관리자>

“...우리는 110만원을 받는데 다른 데는 108만원, 105만원을 받게 되면 고객들은 분명히 한 회사만 의뢰를 하는 것은 아니에요. 여기 저기 상담을 해 보고 비교를 해서 들어갈 거 아니에요. 그런 부분들이 제가 봤을 때는 같이 맞춰져야 되는데 아직까지는 제가 볼 때는 이 베이비시터 업계 쪽으로 크게 같이 동종 업계끼리 모여서 회의를 하거나 이런 것이 많이 이루어지지 않는 것 같아요.” <영리업체 서비스관리자>

○ 종사자의 경력 및 성과를 반영할 수 있는 임금 체계 마련 필요

- 영유아 및 아동 돌봄서비스는 경력을 중시하는 업종임에도 불구하고, 실제 비영리 시민단체부문 및 영리업체부문 종사자들은 경력에 따른 임금 인상 등의 혜택을 공식적으로 받지 못하고 있음. 이 때문에 대부분의 관리자 및 종사자들은 경력 및 성



과에 따른 임금 보상이 필요하다고 생각하고 있는 것으로 나타남

“일반 직장에도 퇴직금 제도가 다르잖아요. 그러니까 (근무)연수에 따라서 차등 지급하던가 아니면 경력자 수당을 차등지급 했으면 좋겠습니다. 왜냐하면 2년 무조건 지났다고 해서 주는 것도 좀 그렇지 않나요? 왜냐하면 2년 넘은 사람이나 4년, 5년 된 사람이 지금 똑같이 지급이 되잖아요.” <공공부문 종사자>

“이왕이면 이것도 전문직이라면 전문직이잖아요. 요즘에. 다 이렇게 말은 전문 직인데 실제적으로 이렇게 받는 월급은 전문직에서 주는 그런 것은 아닌 것 같아요. 다들 그렇게 생각하실 거예요, 약간 적다. 이왕이면 전문적으로 봉사도 하고 일이 좋아서 하는데 사실 하다보면 약간 월급이 적다고 느끼죠. (임금에 경력만 영이 되느냐는 질문에) 경력을 따로 쳐 주지는 않는 것 같아요. 그 대신에 오래 그 아이를 돌보면 그 쪽에서 알아서 주면 몰라도 센터에서 특별히 경력이 있다고 더 주고 그런 것은 없는 것 같아요.” <영리업체 종사자>

○ 영리업체의 소개 수수료 인하

- 특히 영리업체부문 종사자들은 소속기관에서 징수하는 과도한 수수료 인하를 요구하고 있음. 이에 영리업체 부문 서비스 기관에 대한 수수료율 공식 확정 또는 정부의 수수료에 대한 지원 등을 요구하고 있음

“업체에서도 영리를 위한 단체니까 어느 정도 영리를 봐야 되겠죠. 그래야 회사가 운영이 될 것이고 거기에 대해서는 이해를 하는데 시터들의 임금을 너무 착취하지는 말았으면 좋겠어요.” <영리업체 종사자>

“수수료 같은 것을 덜 뺐으면 좋겠어요. 너무 많이 떼는 것 같아요. 그런데 그 사람들도 운영을 해 나가야 되니까 수수료가 있기는 있어야 되겠죠. 정부에서 그 사람들에게 지원을 해 준다든지 이러면 괜찮은데 그 사람들도 일단 어느 정도 유지해야 되니까요.” <영리업체 종사자>

○ 일정한 근로시간의 확보 및 대체인력 관리 필요

- 불규칙하고 과도하게 긴 근로시간 때문에 종사자 개인 시간을 가질 수 없다는 불만을 토로함. 특히 공공부문 종사자의 경우 ‘긴급돌봄서비스’의 특성상 종사자의 편의보다 이용자의 편의 우선의 근로시간 배치에 대한 불만이 강하므로, 이에 대한 제도적 개선이 필요한 것으로 보임

“저녁 시간, 8시에 끝나니까 누구를 만나기도 그렇고 뭘 배우고 싶어도 거의 7시에 시작하잖아요. 학원들도. 그러니까 뭐 하나 배우거나 교육 받으러 가거나 이러면 조금 그게 힘들었어요. 내 개발을 할 수 없었다는 것이 단점이었죠.”  
 〈비영리시민단체 종사자〉

“한 달 것(스케줄)을 미리 해 주기는 해요. 그런데 이용자들이 한 달 것을 미리 신청하지 않은 사람이 많죠. 그 때 그 때 내가 오늘은 어디 가야 돼, 그러면 신청하고요. 직장 다니는 사람들은 꼭 아침저녁으로 이게 꼭 필요하니까 한 달 단위로 신청을 하지만 그렇지 않으면 그냥 집에 있는 엄마들은 오늘은 내가 힘들어서 아니면 내가 몸이 아파서 애들을 맡겼으면 좋겠다, 아니면 오늘은 내가 친구 만나야 돼, 어디 가야 되는데 할 때 그래서 긴급 돌봄이에요. (중략) 여기는 정부 지원으로 하는 것이기 때문에 그래도 이용자들이 원하는 대로 다 해줘야 될 의무가 있는데 우리는 솔직히 의무가 없잖아요. (중략) 그런데도 ‘알았어, 잠 못자도 가야지’ 이렇게 되는 거예요.” 〈공공부문 종사자〉

“공휴일이나 주말에도 긴급 돌봄이 콜센터 같은 데가 따로 있어서 그리고 따로 그런 분들이 양성이 되고 그분들은 따로 아예 비용 체계가 다르고 수당이 다르고 지급 체계가 달라서 그분들의 수당이나 근무 환경이나 그런 것들이 조건이 아예 달라서 고정 페이를 주거나 해서 그 분들은 항상 긴급 상황에 대처하게끔 그렇게 돌려야 되는데 그게 없어요. 그런데 저희가 계속 그것을 해 달라고 그전부터 얘기를 했었는데 추진은 안 되더라고요.” 〈공공부문 서비스 관리자〉

○ 종사자의 처우 개선비 지원 및 휴식시간 보장 필요

- 종사자들은 돌봄서비스 제공 시간에 포함되는 식사비용 및 각종 처우개선비의 필요성을 강하게 주장하고 있음

“점심 식대만 제공해줬으면 좋겠어요. (엄마들이 식사를 제공)하기가 힘들니까 식대를 따로 제공해주는 것이 좋을 것 같아요. 내가 자장면을 시켜 먹든지 뭘 시켜 먹든지 이렇게 하면 좋으니까요. 그런 집도 있대요. 엄마가 있으면서 보는 사람이 있는데 그 엄마는 매번 시켜서 같이 먹을 수도 있고 없을 때는 혼자 시켜서 드시라고 한다고 하더라고요. 그런 것이 깨끗할 것 같아요.” 〈영리업체 종사자〉

“보너스도 있고 어린이집 선생님처럼 처우개선비를 많이 안 줘도 거기에 절반만큼만 줘도, 구청에서 그분들은 따로 주잖아요. 어차피 같은 자격증 없이 일하고는 있지만 같은 업종에서 일을 하고 있으니까요.” 〈영리업체 종사자〉

- 돌봄 노동의 특성상, 종사자들은 근로 중 휴식 시간의 보장이 어려우므로 이에 대해 이용자가 배려해주기를 원함

“점심시간에 한 시간은 누구든지 그것은 (쉬는 것은) 하잖아요. 그런데 방문해서 아기 보는 일은 우리가 혼자 있기 때문에 아기 보는 시간에 내가 밥 먹었다고 쉬기도 하고 이럴 수는 없잖아요. 시간은 좋지만 쉬지를 못하잖아요. 그래서 그런 부분에 있어서는 그것도 대우가 필요하지 않나 싶어요. (중략) 예를 들어서 쌍둥이 보고 있을 때 공동육아로 들어갔는데 쉬지를 못하고 계속 봐야 되니까 밥 먹는 시간 빼고는 안 쉬는 거잖아요. 애기 잘 때는 조금 요령껏 알아서 쉬기도 하지만 점심시간이 한 시간 주어져서 내가 차를 마음대로 마신다든지 이런 것이 있어야 되는데, 고객들이 그런 것을 별로 중요하게 생각을 안 하고 인식을 못하는 것 같더라고요. 그래서 그런 부분은 조금 아쉬웠어요.” <영리업체 종사자>

“근로조건은 저희가 9시간인데 사실은 모든 사회의 근로자들도 보면 9시간 중에 점심시간이 있잖아요. 그런데 사실은 저희는 그게 없는 거예요. 아기하고 같이 거의 풀타임으로 밥 먹고 그러는 것이기 때문에...” <비영리시민단체 종사자>

“저희들은 아기를 돌보면서 아기들이 잘 때 옆에서 저희들이 자면 안 되게 되어 있어요. 그런데 솔직히 휴식시간이라는 것이 필요해요. 그거 없이 10시간씩 근무하다보면 에너지가 없어서 지치거든요. 그래서 저희 같은 경우에 규정이 조금 바뀌어야 된다고 생각하는데, 저희들이 해야 될 일을 다 해놓고 아기 잘 때 일지도 쓰고 우유병도 소독해야 되고 그런데 그렇게 하고 시간이 남으면 아기 옆에서 아기를 떠나지 않고 쉴 수 있는 그런 것을 좀...” <공공부문 종사자>

○ 종사자의 정신적, 신체적 문제 해결을 위한 지원

- 종사자의 경우 종사자 개인문제에 관한 교육(건강, 심리 등)을 희망하는 경우도 있고, 아이들을 데리고 가서 놀 수 있는 공공시설에 대한 지원도 요구하고 있음

“저희 스스로 우울증을 다스리는 방법이라든지 정서적인 것이라든가 그런 쪽 교육도 필요하겠더라고요. 왜냐하면 저희가 건강해야 애들한테도 그게 가잖아요. 제가 센터에도 그것을 얘기를 했었거든요, 선생님 이런 교육도 필요하다고. 물론 애들 활동하는데 그게 제일 중요하죠. (중략) 저희 것도 들어주고 해결해 주시는 것도 괜찮을 것 같아요.” <공공부문 종사자>

“집에서만 하루 종일 노니까 지루해요. 그러니까 말하자면 구에 이렇게 아기들 놀아주는 저기(놀이방)가 있어서 데리고 가서 놀고 이런 것 좀 있었으면 좋겠어

요. (중략) 놀다가 지루하다든지 이럴 때 집에서만 있기보다 (중략) 놀이시설이 있어서 실내도 좋고 실외도 좋고 그런 것 좀 지원을 해 주면 좋겠어요. 집에서만 일대 일로 있으면 지루하니까...” <비영리시민단체 종사자>

## 제 7 절 조사결과와 시사점

### □ 일자리 진입, 일자리 연계에 대한 관리 필요

- 일자리 진입경로를 보면 ‘지인의 소개’, ‘벽지 및 인터넷 광고’ 등을 통해 양성교육기관에 들어오고, 교육 후 종사자로서 일하게 되는 경로를 따라감. 따라서 이들은 공식적이고 공식적인 취업지원서비스에 의존하기 보다는 개인적인 통로를 통해 알음알음으로 일자리에 진입하는 것으로 보임
- 또한 영리업체 종사자들은 공백기간을 최소화하여 서비스를 연결받고 있다고 소속기관을 평가함. 하지만 서비스가 중단될 경우 일자리를 즉시 구할 수 있다는 이들의 응답은 11.7%에 불과함. 또한 수수료가 과다하다고 느끼지만 정확히 그 금액이 얼마인지는 알지 못하고, 서비스 관리자와 종사자의 개인적 관계를 바탕으로 회비, 일자리 연계, 임금 등을 협의하고 있는 것으로 나타남
- 따라서 각 기관에서 개별적으로 이루어지고 있는 종사자 모집과 서비스 연계 과정을 보다 공식화하고 표준화 해 나갈 수 있는 방향에서 정책이 개발되어야 할 것으로 보임. 이를 통해 종사자는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 시장에 진입하려고 할 때 보다 폭넓고 객관적인 정보를 획득할 수 있을 것으로 보임

### □ 체계적인 경력개발 필요

- 종사자들은 현재 일자리를 향후 지속하겠다는 응답이 94.2%에 이르고, 일을 하는 과정에서 93.1%의 종사자가 자기개발 필요성을 느끼고 있다고 응답함. 또한 양성교육 및 보수교육이 실제 직무수행에 도움이 되며 서비스 종사자로서 자신감을 획득하게 된 계기라고 평가하고 있음. 뿐만 아니라 종사자들은 전문성획득, 이용부모와의 신뢰와 인정 획득, 종사자로서의 자존감과 책임감 부여, 임금상승 효과 등의

기대를 가지고 영유아 및 아동 대상 가정 내 돌봄서비스 제공자에 대한 자격기준을 만들어가는 것에 대해 81.5%가 찬성하고 있음

- 하지만 조사결과에서 보듯이 기관유형에 따라 종사자 경력개발 체계에 많은 차이가 있는 것으로 나타남. 즉, 신규 양성교육의 커리큘럼·교육시간·강사진·현장실습 등이 기관별로 수행되어 일관성이 없음. 또한 보수교육은 영리업체 종사자의 경우 36.7%만이 경험하였다고 응답하고 있으며, 종사자 정기모임도 18.1%만이 경험이 있다고 응답함
- 종사자 대상 교육의 효과는 서비스의 질 제고 뿐만 아니라 종사자들이 직업인으로서 의식을 갖고 전문성을 갖게 하고, 종사자의 개인적 자부심과 책임 있는 행동에 영향을 줄 수 있음(윤자영 외, 2011; 서문희 외, 2007). 따라서 향후 영유아 및 아동을 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 종사자들에 대해 이용자에게 신뢰를 줄 수 있고, 또 종사자들이 경력에 따라 전문성을 향상시킬 수 있는 관리체계를 만들어 갈 필요가 있는 것으로 보임

#### □ 인력과 서비스 관리의 표준화 필요

- 가정으로 방문하여 사적이고 폐쇄적인 공간에서 아동과 대면적 서비스를 제공하는 인력임에도 불구하고, 공공부문에서만 범죄경력증명서와 정신병력조회동의서를 받고 있음. 비영리시민단체와 영리업체는 이러한 증명서 대신 교육과정에서 종사자의 인성과 태도, 직무적합성 등에 대해 평가하는 것으로 나타남
- 활동서약서에 가사서비스 제공을 제외한다고 명시되어 있다고 할지라도 이용자와 주변 가족들의 인식 부족, 돌봄서비스와 가사서비스의 모호한 경계, 명확하고 표준화된 업무내용 지시가 없기 때문에 마찰이 발생하고 있음. 하지만 이러한 경우에 종사자들은 개인의 선택에 따라 요구를 들어주거나 거절하기를 선택하는 것으로 나타남. 이는 서비스 제공과정에서 나타나는 불만, 갈등, 애로사항을 개인적으로 해결하고 있다는 것을 의미함
- 이렇게 개인과 기관에게 일임되어 있거나 공식화되어 있지 못한 서비스 및 인력운영과정을 공식화하고 표준화 해 나갈 수 있는 방향에서 정책이 개발되어야 할 것으로 보임. 즉 각 기관들은 전문서비스를 개발하고 교육과정 및 종사자 관리를 강화하여 일회 서비스나 일자리 알선에 그치지 않도록 할 필요가 있음. 또한 모든 기관은

지속적인 서비스 관리가 중요하기 때문에 일상적으로 종사자와 고객의 만족도를 확인하고, 종사자와 이용자 사이에서 일어나는 문제를 파악하고 중재를 시도할 수 있는 체계를 갖추어 나갈 필요가 있는 것으로 보임

## □ 공식근로 일자리 확대를 통한 근로조건 향상

- 종사자들은 서비스 제공과정에서 요구되는 전문성이나 노동 강도에 비해 임금이 턱없이 낮은 것으로 평가함. 직무내용의 불명확성으로 업무 외 서비스를 제공한 경험도 65.6%에 이르고, 종사자들은 4대 보험 가입 및 적용 혜택을 받고 있는 비율이 낮은 것으로 나타남. 또한 종사자들은 이용자의 요구에 의해 서비스가 갑자기 중단되는 상황이 언제든지 발생할 수 있는 고용의 불안정성을 경험함
- 이러한 현상들의 바탕에는 가정 내에서 종사하는 근로자들을 근로자로 인정하지 않는다는 나타남.<sup>29)</sup> 근로자성을 인정받지 못한다는 의미는 돌봄서비스 과정에 내포된 노동성, 전문일자리로서의 성격을 사회로부터 인정받고 있지 못하고, 종사자-이용자-서비스제공기관 사이에 공식적인 근로계약이 체결되지 않고 서비스가 제공된다는 것을 의미함. 이는 종사자의 근로조건 및 근로환경에 대한 사회적 차원의 보호가 이루어지지 않고 있다는 것을 말함
- 따라서 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로자성을 인정할 수 있는 정책적 지원 방법이 마련되어야 할 것으로 보임. 즉, 비공식 근로자의 존재형태에서 정부가 지원하는 공식근로자의 존재형태로 변환될 수 있는 방법에 대해 고민하는 것임. 이는 사회적 기업이나 서울시의 재정투자사업기관에 의해 정식으로 고용된 직원으로 종사할 수 있는 정책지원방안에 대한 고민이라 할 수 있음

29) 우리나라에서 가사사용인은 「근로기준법」 제11조 ①항에 의해 노동자에 대한 가장 기본적인 법률인 근로기준법의 적용대상에서 제외되고 있음. 이뿐 아니라 노동자의 최저임금을 규정하는 최저임금법에서도 적용제외 대상이며(「최저임금법」 제3조), 「산업재해보상보험법」에서도 적용 제외되고 있음(「산업재해보상보험법 시행령」 제2조)(정형욱, 2007). 하지만 2011년 6월 제100차 총회에서 ILO가 채택한 ‘가사근로자(Domestic Workers)를 위한 양질의 일자리 협약 및 권고안’에 대해 우리나라는 아직 비준하고 있지 않음. 이에 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 경우 근로기준법에 의해 근로자로 인정되지 않으면서 사회보험에서 배제되어 있고, 비공식근로자로 존재하고 있음. 협약의 주요내용은 서면계약서 작성(업무유형, 보수, 정규 근로시간 등 9개 고용조건), 초과근로수당·일일휴게·주휴·연차유급휴가 등 보장, 최저연령, 최저임금, 산업안전보건 및 모성보호 등 사회보장 보호(점진적 적용), 직업소개소 등록·자격기준 설정 및 정기 감독 등임

□ ‘돌봄’의 여성적 특성에 의존한 비가시적 노동의 가시화 필요

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자들은 ‘육아가 적성에 맞는 일이라서’ 선택하였다는 응답하고(54.6%), 돌봄서비스 일에 대해 자부심과 보람을 느낀다는 비율이 82.4%에 이른다. 반면 이들의 근로조건은 상당히 열악한 것으로 나타나고 이에 대한 불만도 높은 상황임. 또한 종사자들이 사회적으로 존중받고 있다는 인식도 3.08점(5점 척도)으로 낮은 상황임. 이러한 낮은 일자리 조건과 인식 때문에 이용자의 과도한 서비스 요구, 종사자에 대한 인격적 무시 등의 상황이 발생할 수 있는 것임
- 또한 종사자 스스로 아이 돌봄에 대한 적성이 있고, 아이에 대한 관심 및 호감으로 인해 일자리를 선택했다는 본인의 동기부여가 강한 편임. 이러한 동기부여는 돌봄서비스 특성상 요구되는 모성의 발현 등 종사자의 여성적 감수성과 관련됨. 즉, 대부분의 종사자들은 ‘여성’으로서의 타인에 대한 공감·‘모성적 감수성’의 발현 등에 의해 자발적으로 업무 외 서비스(주로 가사노동영역)를 제공하거나 종사자 자신의 고충보다 돌봄서비스 이용 가정 및 부모(주로 아이의 엄마)의 곤란한 상황과 아이의 상태를 우선적으로 고려하는 모습을 보임
- 이러한 상황으로 볼 때, 돌봄의 가치에 대한 종사자의 자기 동기부여와 ‘돌봄’이 지닌 여성적 특성에 의존하여 실행되는 과도한 노동(시간 외 노동 및 업무 외 서비스 제공 등)이나 감정노동 등을 적극적으로 드러낼 필요가 있음. 즉, 돌봄서비스의 종사자에 대한 처우 개선을 위해서는 이러한 ‘비가시적 노동’의 ‘가시화’가 필수적으로 요청됨. 이들의 비가시적 노동에 대한 사회적 차원의 인지 및 합당한 보상은 업무의 내용과 근로시간 등에 대한 근로계약의 내용을 최대한 공식화하고 표준화하는 과정에서 해결될 것임

□ 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 복지지원 사업 전개

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자가 소속된 단체, 기관이나 업체로부터 받고 있는 복지지원서비스는 배상보험 가입, 토론회 등에서 식사제공, 놀이재료 무료 제공, 긴급 사항 발생 시 대체인원 배치 등의 내용이 있다고 응답함. 하지만 이러한 복지지원서비스를 받고 있다고 응답한 경우는 총346명 중 52명으로 15.0%에 불과함
- 돌봄서비스 종사자들에게 일을 하는 과정의 어려움에 대해 심층면접한 결과 ‘이용부모의 갑작스러운 취소’, ‘놀이지도 등을 위해 필요한 재료의 개인적 부담’, ‘대체인력

이 없어 몸이 아파도 출근해야 하는 점', '반찬 등 식사를 제대로 할 수 있는 가정이 많지 않음', '팔, 어깨, 허리 등의 통증에 시달리거나 생리적인 욕구를 해결하지 못해 방광염·신우염 등 신체적 건강 문제', '사적 공간에 갇혀 일하는 만큼 우울감에 대한 정신적 건강 문제' 등에 대해 호소함

- 종사자들의 이러한 일하는 과정에서 가지는 어려움을 해결할 수 있는 방향에서의 정책적 지원사항 마련이 필요함



# V

## 정책제언

제1절 종사자 근로현황의 문제점과 정책지원 방향

제2절 정책제언 사항

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family



# V

## 정책제언

### 제 1 절 종사자 근로현황의 문제점과 정책지원 방향

#### 1. 종사자 근로현황의 문제점

##### 사적, 개인적 일자리 접근 및 서비스 제공

- 지인소개, 벽지광고, 인터넷 등 개인적 통로를 통해 알음알음으로 일자리 진입
- 종사자가 개인적으로 서비스 제공기관 및 서비스 이용부모와 회비, 수수료, 초과임금, 초과 근로시간 등에 협의하고 해결함
- 명확하고 표준화된 업무내용이 없어 개인의 선택과 협상능력에 따라 서비스 제공을 선택함

##### 서비스 기관과 종사자의 개별화

- 기관별로 개별적인 교육 및 서비스 연계로 기관 간 인력수급에 미스매치가 발생하고 있음, 예를들어, 공공부분의 경우 종일제 종사자가 부족하고, 여성인력개발기관은 교육수료자의 취업처 발굴을 위해 영리업체와 연계되어 있음. 또한, 비영리시민단체 이외 종사자는 개별화되어 있어 서비스 과정 애로사항을 개인적으로 해결하고 있음

##### 비공식 노동

- 호출방식, 구두계약 일자리 연계로 사회보험 미적용, 근로계약서 미작성 등 공식적

인 제도의 틀로 종사자가 보호되지 않음. 이에 종사자의 경력인정, 보험가입, 초과근로시간 임금보장 등이 어려움

#### □ 신뢰성 부족

- 가정으로 방문하여 사적이고 폐쇄적인 공간에서 아동과 대면적 서비스를 제공함에도 불구하고, 인력 및 서비스 질에 대한 검증이 이루어지고 있지 못함

## 2. 정책지원 방향

#### □ 정책 방향

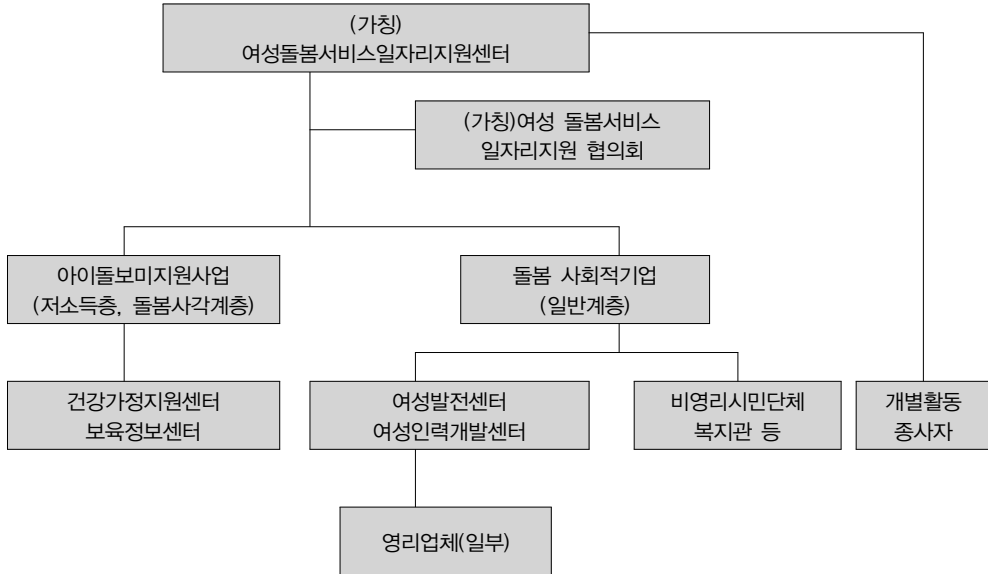
- 기존 돌봄서비스 제공기관 및 종사자의 네트워크, 협력 및 지원체계 마련
- 인력관리 및 서비스 질의 표준화를 통한 종사자 전문성 향상
  - 인력관리 및 서비스 질에 대한 최소 공통기준 및 방향 제시
- 돌봄서비스 제공의 공공화, 공식화를 위한 서비스 제공기관 육성
  - 공공부문 및 정부재정투자사업 서비스의 확대로 민간 시장 및 비공식 근로자의 흡수
  - 비공식적 서비스의 공식화를 통한 사회보험 제공, 고용의 불안정성 등 극복
- 서비스 제공과정 애로사항을 공적으로 지원하여 종사자의 근로복지 향상
  - 종사자의 일하는 과정 어려움 극복을 위한 복지지원 사업 전개

#### □ 기관운영 방향

- 개별 서비스 제공기관의 연계 및 협력 유도
  - ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’ 운영
- 종사자와 서비스의 전문성 유도, 복지지원 및 네트워크 지원 기관 설립
  - ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영
  - 개별적으로 활동하는 종사자의 등록 유도를 통한 돌봄서비스 종사인력 관리기반 마련
- 공공부문 및 공식화된 일자리를 제공할 수 있는 기관운영 확대

- 아이돌보미 지원사업 고용관계 강화와 돌봄 사회적기업 지원 특화 및 육성

■ 그림 V-1 ■ 돌봄서비스 종사자 근로조건 향상을 위한 기관운영 체계



### □ 정책운영의 논쟁점

- 아이돌보미 지원사업 운영 적합 기관에 대한 논쟁이 있을 수 있음. 하지만 아이돌보미 지원사업 운영 기관은 영유아 및 아동을 대상으로 서비스를 제공하므로 돌봄서비스에 대한 이해가 우선 필요함
- 건강가정지원센터 : 그간 아이돌보미 지원사업 운영 노하우를 가지고 있고, 가족사업 운영기관으로 돌봄서비스에 대한 이해 및 돌봄사각지대 아동을 발굴하는 사회복지관점에 대한 이해 높음. 하지만 여성일자리 발굴 및 취업상담에 대한 이해는 부족한 상황임
- 보육정보센터 : 보육서비스 관련 기관으로 돌봄서비스에 대한 이해가 높고, 기존 보육서비스 인프라를 활용하여 기관파견 일자리 창출, 교재교구 지원 등의 효과를 가질 수 있음. 하지만 보육서비스와 돌봄서비스의 차이 및 여성종사자에 대한 이해가 필요함
- 여성인력개발기관 : 여성일자리 발굴 및 취업상담·일자리 연계에 대한 이해가 높으나, 돌봄서비스에 대한 이해가 필요한 부분이 있음
- 타 시·도의 경우 아이돌보미 지원사업 운영기관으로 건강가정지원센터 뿐 아니라

다문화가정지원센터, 사회복지관, YMCA·YWCA·여성단체협의회 등 비영리시민단체, 복지관, 자활센터 등 다양하게 참여하고 있음. 즉 경기도는 건강가정지원센터, YMCA등이, 강원도는 건강가정지원센터, 복지협의회, YMCA, YWCA, 자활센터, 복지관 등이, 전라남도는 건강가정지원센터, 자활센터, 여성단체협의회, 복지관 등이 참여하고 있음

- 돌봄 사회적기업 운영 적합 기관으로 서울시 통합 광역단위의 돌봄 사회적기업 운영이 적합한 것인지 아니면 지역에 기반한 서비스 기관을 돌봄 사회적기업으로 양성하는 것이 적합한 것인지에 대한 논의가 있을 수 있음. 또한 돌봄 사회적기업으로 영리업체도 참여할 수 있도록 할 것인지 아니면 비영리 기관으로 제한할 것인지에 대한 논의도 필요함
  - 우선 돌봄 사회적기업은 서울시 광역 단위로 운영하기 보다는 지역기반 여성일자리 창출을 위해 자치구 단위의 개별 기관에서 사회적기업을 운영할 필요가 있음. 예를 들어 현재 남부여성발전센터는 사단법인 가정을 건강하게 하는 시민의 모임 내 별도사업단으로 ‘미&수 사업단’을 서울형 사회적기업으로 운영하고 있음<sup>30)</sup>
  - 또한 돌봄 사회적기업 운영은 비영리시민단체, 여성인력개발기관, 복지관 등 비영리 기관으로 제한할 필요가 있음. 즉, 영유아 및 아동대상 돌봄 사업이므로 수익목적 기관보다는 비영리 기관으로 참여를 제한하여, 사회적 목적을 실현하는 기업을 양성하고 영유아 및 아동 대상 돌봄서비스의 공공성을 확보할 필요가 있음. 돌봄서비스는 영유아 및 아동의 보호와 교육, 여성의 취업지원, 가족의 일·생활균형 등 ‘사회적 공익’을 위해 제공되는 것이며, 이에 돌봄서비스는 공익성이라는 비영리적인 성격을 띠고 운영되어야 함
- 돌봄 사회적기업 육성이 왜 필요한 것인지에 대한 질문이 있을 수 있음
  - 영유아 및 아동 돌봄서비스에 대해서도 서비스상품권(voucher) 시행가능성에 대비하여 영리업체에 대응할 수 있도록 경쟁력 있는 정부재정투자기관을 육성할 필요가 있음. 서비스상품권을 통한 수요창출전략 중심으로 시장 확대 시, 영리업체의 참여가 급증할 것으로 예상됨. 영유아 및 아동 대상 돌봄서비스는 학습이나 놀이서비스, 가사서비스 등과 결합하여 영리업체에서 수익을 창출할 수 있는 영역으로 볼 수 있기 때문임. 이러한 영리업체의 참여에 대비하여 공공부문 등 종사자의 근로조

30) 서울형 사회적 기업으로 추진되었던 ‘서울행복한 학교’의 경우 지역기반 여성인력개발기관에서 운영 하던 사업을 광역화 하였지만 성공이 미흡한 사례라 할수 있음.

건을 보장할 수 있는 서비스 제공기관이 성장할 수 있도록 지원해야 함

- 돌봄서비스 종사자 인력관리에 대해 종사자 신뢰성·전문성 획득을 위해 보육교사 자격증을 활용하자는 의견과 중고령여성의 일자리로 남겨두어야 한다는 의견이 있을 수 있음
  - 돌봄서비스 종사자로 보육교사 자격증 활용 시, 서울시에서는 별다른 인력의 표준화 노력 없이 종사인력의 전문화·표준화가 가능하고, 가정 내 영유아 및 아동 돌봄 서비스를 보육서비스로 통일할 수 있음
  - 하지만 이렇게 될 경우, 고연령·저학력 여성의 돌봄 서비스 일자리 진입을 차단할 가능성이 있고, 또한 저임금·경력불인정 등으로 보육교사 자격증 소유자의 일자리 진입이 미미하므로 인력의 수요-공급불일치가 발생할 수 있음
- 양성교육 및 보수교육의 전문교육훈련기관 통합운영 필요성에 대한 의견이 있음
  - 전문 여성직업 교육훈련기관인 '새일센터' 등에서 교육 후, 교육 수료자를 공공 및 민간부문에서 일자리를 연계하면 직업교육훈련의 고급화, 표준화, 단계화가 가능하다는 의견이 있음
  - 하지만 아동 대상 돌봄서비스 종사자의 특수성 반영 및 지역기반 서비스 활성화에 어려움을 가질 수 있음. 즉, 교육과정에서 종사자로서의 태도, 인성, 직무적합성 등 파악 후에 일자리를 연계해야 함. 교육과 일자리 연계기관 분리 시, 종사자 특성 파악 및 적절한 관리에 애로사항이 발생할 수 있음
  - 또한 지역 내 자원연계가 잘 된 기관일수록 이후 서비스 규모와 질 확보가 용이하다고 할 수 있음. 따라서 서비스 제공 기관이 인력양성 과정부터 지역에 기반하여 활동할 수 있도록 할 필요가 있음
- 돌봄서비스 지불능력이 없는 저소득층이나 서비스 지불능력이 있는 중산층 모두 정부의 재정투자가 되고 있는 아이돌보미 지원사업에서 담당하여야 한다는 의견이 있을 수 있음
  - 아이돌보미 지원사업은 정부지원 저소득층과 돌봄사각지대 서비스 제공에 집중할 필요가 있음. 아이돌보미 지원사업 관리자들은 정부지원금 소비압박으로 모든 예산을 소비한 후에 중산층으로 서비스 확대가 가능하다고 함. 또한 서비스 기관과 종사자 간, 그리고 서비스 종사자와 이용자 간 고용관계를 맺지 않기 때문에 종사자는 중산층의 이용자에게 개별적으로 서비스 제공하는 것을 선호함. 이 경우 종사

자는 기관의 모니터링을 받지 않아도 되며, 활동일지 작성 등을 회피할 수 있기 때문임. 따라서 아이돌보미 지원사업 대상의 중산층 확대는 위와같은 문제를 해결할 때 가능함

- 반면 돌봄 사회적기업은 중산층이 이용하는 민간시장의 활성화에 기여할 필요가 있음. 이 경우, 돌봄 사회적기업을 통해 기관과 종사자가 고용관계를 맺고 종사자의 근로조건을 향상시키며, 정부재정이 투자되는 신뢰성 있는 시장을 형성하는 선도 역할을 할 필요가 있음. 이러한 사회적기업에는 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 영리업체와 경쟁력을 가진 비영리시민단체, 여성인력개발기관 등의 참여가 필요할 것임
- 또한 돌봄 사회적기업 운영을 통해 신뢰성 있는 민간시장을 활성화하고, 종사자의 근로조건 향상에 기여한 여성인력개발기관, 비영리시민단체 등에 대해서는 추후 아이돌보미 지원사업 참여기관으로 들어올 수 있도록 기회를 제공할 수 있을 것임
- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스에 대한 정부의 개입은 영리업체 관리부터 이루어져야 한다는 의견이 있음
- 민간의 돌봄서비스 제공업체 육성을 통해 서비스 공급주체의 다양화를 추진할 필요가 있다는 의견이 있음. 고용노동부는 민간 영리업체의 관리를 위해 '유료직업소개소 인증 사업'을 시행하고 있음. 하지만 운영기간이나 규모와 같은 인증지표로 인해 비교적 규모가 큰 사업체가 유리하고, 등록 절차 없이 유료직업소개소를 운영하거나 취약계층을 상대로 탈법을 하고 있는 업체에 대한 단속은 이루어지고 있지 못하여 이러한 인증 사업의 실효성에 의문이 있음(최운선 외, 2012)
- 영유아 및 아동을 대상으로 하는 돌봄서비스는 공공성이 확보되어야 함. 영리업체는 부모의 요구에 민감하게 반응하여 놀이나 교육, 가사서비스 등을 병행하는 탄력적이고 세분화된 서비스 제공이 가능하다는 장점이 있음. 하지만 양성교육, 보수교육, 자조모임 등 종사자의 경력개발을 위한 활동이 미흡하고, 교육과정을 운영한다고 할지라도 교육시간, 현장실습내용 등이 부족하다는 한계도 있음. 또한 범죄경력 조회 등 기본 인력관리가 미흡하고, 연회비 및 수수료, 교육비 등이 종사자에게 큰 부담으로 작용함. 이로 인해 서비스 비용이 공공 및 비영리시민단체보다 높지만 종사자의 임금은 더 낮은 것으로 나타남. 따라서 서울시가 영리업체들이 서비스를 제공하지 못하도록 제한할 수는 없지만, 공공부문의 서비스 확대를 통해 영리부분의 인력관리 및 종사자의 열악한 취업여건 등을 개선할 수 있도록 선도해 나갈 필요가



있음. 즉, 서울시는 공공부문의 서비스 제공 지원을 확대하여, 이용자로 하여금 민간부문의 서비스와 비교하고 신뢰성과 전문성을 갖춘 공공서비스를 선택할 수 있도록 유도해야 할 것임

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공의 정책적 최종 목표는 돌봄서비스의 품질향상과 성과관리임. 종사자의 근로조건 개선은 돌봄서비스 품질향상과 성과관리를 위한 중요요소의 하나라는 점을 인식할 필요가 있음
- 대인관계를 기반으로 하는 돌봄서비스의 특성을 고려할 때 근로자의 자질 및 근로자와 서비스 수혜자의 장기적인 관계는 서비스의 품질을 제고하는 요소 중의 하나임(윤자영 외, 2012). 이에 사회서비스 품질향상을 위해 지침을 마련한 국가들에서는 이용자의 권리옹호뿐만 아니라 서비스 종사자의 안전과 권리보호가 매우 중요하게 고려되고 있음. 하지만 우리사회에서 지금까지 수행된 대부분의 사회서비스 품질관리 연구들은 이용자 측 요소에 집중되어 있고 시설이나 기관서비스에 한정되어 이루어짐(최은영, 2010). 따라서 본 연구에서 제시하는 가정 내 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선을 위한 정책지원방안은 궁극적으로 가정 내 돌봄서비스의 품질을 향상시키기 위해 간과할 수 없는 종사자 측면에서의 과제라고 할 수 있음

## 제 2 절 정책제언 사항

### 1. 네트워킹, 협력 및 지원체계 마련

#### □ ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 협의회’ 운영

- 현황 및 문제점
  - 서비스 제공기관의 개별적 사업 운영으로 인력 공급 부족 및 미스매칭 발생
    - ▶ 여성인력개발기관은 취업 연계 일자리가 부족하여 영리업체와 연계하여 교육을 운영하고 있음. 또한 아이돌보미지원사업을 시행하는 건강가정지원센터에서는 종일제 종사자가 부족하고, 비영리시민단체는 후원을 받지 못할 경우 실비로 양성교육을 운영하고 있음
  - 개별화되어 있는 업체와 종사자의 특성 상, 서비스의 자의성 정도가 강하고 인력

및 서비스의 질에 대한 객관적인 공식화가 어려움

○ 정책방안

- ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 협의회’ 운영

- ▶ 목적 : 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 제공기관 연대 및 협력
- ▶ 구성 : 아이돌보미지원사업, 비영리시민단체, 여성인력개발기관, 복지관 등
- ▶ 활동내용 : 기관별 필요자원 연계와 공유, 양성교육 및 보수교육 최소 공통기준 제시, 서비스 질 관리 및 인력관리 방안과 ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영 방향, 종사자 경력수당 지급방안 등 협의
- ▶ 방법 : 참여기관에게 서울시 재정지원사업(아이돌보미지원사업, 돌봄사회적기업)에 우선 지원 혜택 부여

□ ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’ 운영

○ 현황 및 문제점

- 서비스 제공기관 연계·협력·성장촉진, 종사인력과 서비스 품질의 전문화를 유도할 수 있는 기관이 부재함
- 소속 기관 없이 개별적으로 활동하는 종사자들의 네트워크와 이들에 대한 지원기관이 필요함. 즉 개별적으로 활동하는 돌봄서비스 종사자들이 이 센터에 회원으로 등록하도록 하여, 이후 교육 지원 및 종사자 요청 시 협의회 소속기관에 소개하여 일자리를 연계하도록 함. 프랑스의 경우, 지방자치단체가 설립한 가정보육모연계망을 통해 개인 가정보육모에게 만남·소통장소 제공, 서비스 질 제고, 직업전문화 등의 서비스를 제공하고 있음.
- 우리 사회에서도 이러한 개별 활동 돌봄서비스 종사자들에 대한 관리가 필요한 이유는 이들의 고용조건이 가장 열악하기 때문임. 즉, 보육도우미 중 중졸 이하 학력자의 비율이 개별 활동 종사자의 경우 60.4%인 반면, 법인·단체는 37.4%, 정부투·출연기관은 20.0%에 불과함. 또한 월평균 임금은 법인·단체는 90.8만원(주45.8시간), 정부투·출연기관은 69.2만원(주30.3시간)인 반면, 개별 활동 종사자는 67.6만원(주47.7시간)이고 민간회사·개인사업체 소속 종사자는 65.2만원(주44.5시간)에 불과함
- 협의회 소속 기관의 종사자와 함께 돌봄서비스 종사자 DB구축의 단초를 마련할 필요가 있음. 2013년부터 아이돌보미 서비스 이용자는 동사무소를 방문하여 서비스

이용 신청서를 제출하고, ‘행복e음’을 통해 소득정보 조회가 가능하도록 시스템을 변경할 예정이다. 따라서 서비스 이용자에 대한 정보뿐 아니라 서비스 종사자에 대한 정보도 DB로 구축하여 관리하고, 이후 서비스 이용자와 종사자에 대한 정보를 모두 파악할 수 있도록 준비할 필요가 있음. 우리의 주민자치센터와 비슷한 개념인 영국의 ‘Jobcentre Plus’도 지역 내 종사자와 수요자 정보를 바탕으로 일자리 연계, 직업훈련 등의 고용서비스를 지원하고 있음. 돌봄서비스 종사자에 대해 지역 기반의 일자리 연계를 위해서는 서비스 이용자와 종사자에 대한 정보가 모두 체계적으로 관리될 필요가 있음

○ 정책방안

- 인력운영 : 분야별 4명
- 센터지정 : 돌봄서비스 제공 경험, 다양한 기관을 아우를 수 있는 기관성격을 고려하여 지정

【표 V-1】 서울시 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터 운영 모형

분 야	[서울시 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터]
종사자 전문성 향상 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서비스 제공기관 교육 평가 → 향후 교육기관 인증제도 시행</li> <li>○ 종사자 범죄경력조회, 현장실습교육 등 지원</li> <li>○ 종사자 보수교육, 자조모임, 동아리활동 등 공모 지원 사업</li> <li>○ 영리업체 및 개별활동 종사자 교육 위탁</li> <li>○ 강사풀 관리 및 역량강화 지원 등</li> </ul>
서비스 표준화 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링기준 개발 및 모니터링단 운영</li> <li>○ 기관운영 및 서비스 질 모니터링과 컨설팅</li> </ul>
종사자 복지지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정신건강 및 신체건강 지원 프로그램 운영</li> <li>○ 교재교구 지원</li> <li>○ 대체인력 파견 등</li> </ul>
홍보 및 네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 여성돌봄서비스일자리 협의회 운영, 연합활동 지원</li> <li>○ 서울시 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 공통브랜드 개발</li> </ul>

※ 센터운영이 어려운 경우 주요 사업내용 중 일부를 특정 기관에 위탁하여 운영

## 2. 종사자 전문성 향상

### □ 종사 인력의 경력개발 표준화를 통한 전문성 향상

#### ○ 현황 및 문제점

- 종사자들은 양성교육, 보수교육을 서비스 종사자로서 자신감 획득, 전문성 획득, 자존감과 책임감 부여, 이용부모와의 신뢰 및 인정 획득 과정으로 평가하고 있음
- 또한 양성교육, 보수교육, 자조모임 등에 대한 만족도와 필요성에 대한 인식도 높은 상황임
  - ▶ 양성교육 만족도 4.35점(89.6%), 양성교육 반드시 필요 82.0%
  - ▶ 보수교육 만족도 3.99점(83.1%), 자기개발 필요성 인식 매우자주 23.5%, 종종 42.2%, 가끔 29.4%
  - ▶ 종사자 자조모임 및 연대 필요 : 74.7%
- 하지만 현재 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 교육과정의 질 관리와 관련한 표준화(최소한의 교육내용 및 방법)된 가이드가 없고, 각 기관별로 양성교육, 보수교육, 종사자 자조모임을 개별적으로 실시하고 있음

Ⅰ 표 V-2 Ⅰ 종사자 경력개발 현황

구 분	공공부문(아이돌보미)	비영리시민단체	영리업체
양성 교육	-기본교육: 80시간 -현장실습: 10시간 -현소속기관 교육이수: 100% -만족도 4.10	-기본교육: 40~60시간 -현장실습: 기관별 상이 -현소속기관 교육이수: 97.2% -만족도 4.68	-기본교육: 3~40시간 -현장실습: 미흡 -현소속기관 교육이수: 75.0% -만족도 4.45
보수 교육	-30시간(광역 20, 기관 10) -교육경험 : 100% -만족도 3.87	-월 1회, 2~3시간 -교육경험 : 90.3% -만족도 4.32	-미흡 -교육경험 : 36.7% -만족도 3.89
종사자 자조모임	-모임경험 : 59.4% -기관별로 상이함	-모임경험 : 79.2% -월1회정기모임, 공동체성 강화	-모임경험 : 18.2% -개별화 전략

- 또한 교육과정 중 가장 큰 문제는 강사 질 관리 부족, 현장실습 부족, 현장에서 활용할 수 있는 보수교육내용 부족, 종사자의 활동과정 애로사항을 수렴할 수 있는 자조모임 부족임
- 뿐만 아니라 돌봄서비스 종사자는 가정 내로 방문하여 아동을 대상으로 서비스를 제공하는 인력인 만큼 범죄경력 및 정신병력 조치는 필수요소임. 하지만 아이돌보미 지원사업 이외 종사자들에 대해서 범죄경력조치가 되고 있지 못한 상황임

○ 정책방안

- 여성돌봄서비스 일자리지원센터를 통한 ‘서비스 제공기관 교육평가’, ‘현장실습지원’, ‘종사자 범죄경력일괄조회’, ‘강사관리 및 전문성향상 교육’ 등의 서비스 지원
- 서비스 제공기관 교육평가
  - ▶ ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’에서 제시한 신규양성교육 및 보수교육 최소 공통기준, 현장실습여부 및 강사관리 등 평가
  - ▶ 대상 : ‘여성 돌봄서비스 일자리 협의회’소속 서비스 제공 기관
- 양성교육과정 현장실습지원 : 서울시 보육시설과 협력을 통한 현장실습교육기회 제공 (예: 서울형 어린이집 가산점 부여 등)
- ‘여성 돌봄서비스 일자리 지원 센터’에서 서울경찰청과 협력을 통해 범죄경력 일괄 조회, 협의회 소속 서비스 제공기관 활동 종사자 필수사항으로 지정
- 우수 교육기관에 대해 아이돌보미 양성교육 및 보수교육 기관, 영리업체 및 개별 활동 종사자 수탁교육 기관 혜택 부여
- 서울시에서 돌봄서비스 교육기관 검증을 통해 서비스 이용 부모에게 교육기관의 공신력을 제공할 수 있음

○ 추진근거

- 「아이돌봄지원법」 제9조(교육기관의 지정 등) ① 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 아이돌보미의 양성을 위하여 여성가족부령으로 정하는 지정기준에 적합한 시설을 교육기관으로 지정·운영하여야 한다.

□ 모니터링·컨설팅을 통한 서비스 내용의 표준화와 전문화

○ 현황 및 문제점

- 가정 내 돌봄서비스 종사자의 경우 서비스 제공과정이 실시간으로 모니터링 되기 어려우며, 표준적 품질관리의 가능성이 현저히 낮음
- 현재 종사자의 업무 외 가사서비스 제공 경험이 65.6%에 이룸. 하지만 종사자들은 표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련이 필요하다고 인식하는 정도가 3.89 점(종사자의 74.3%)으로 높음
- 이처럼 서비스 내용이 표준화되어 있지 않아 종사자는 개인적 선택(협상)에 따라 이용자의 요구를 들어주거나 거절하기를 선택하고 있어 심리적 부담이 심함. 뿐만

아니라 종사자와 이용자 간 갈등과 불만이 야기되기도 함

- 서비스 모니터링은 기관별로 다양하게 진행되고 있음. 그러나 서비스 연계기관에서 모니터링을 직접 실시하므로 이용자, 종사자가 솔직히 답변하기 곤란하고, 서비스 연계, 이용안내 등을 담당하는 서비스관리자 및 기관의 업무에 대한 모니터링 시스템은 부재한 상황임

■ 표 V-3 ■ 모니터링 현황

대상	공공부문(아이돌보미)	비영리시민단체	영리업체
종사자 모니터링	-광역기관에서 만족도조사 -전화모니터링	-자조모임 및 월례회의 시 애로사항 접수	-종사자 전화 시 응대
이용자 모니터링	-시간제: 전화모니터링 -종일제: 전화 및 현장방문	-전화모니터링	-전화모니터링
기관평가	-한국건강가정진흥원 실시 ※2년연속 하위 10%기관에 대해 재지정 검토, 서비스 관리자 교육·컨설팅	-	-

○ 정책방안

- 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터를 통한 ‘기관운영 및 서비스 질 모니터링과 컨설팅’ 시행
- 개인과 기관에 일임되어 있는 기관운영 및 서비스 내용과 질에 대한 통일된 관리기준을 마련하고 지표에 따른 모니터링 실시
  - ▶ 모니터링 및 컨설팅 기관 : ‘여성 돌봄서비스 일자리지원 센터’
  - ▶ 목적 : 제3기관에서의 모니터링 실시로 객관성을 유지하고 서비스 및 기관 운영 표준화 유도
  - ▶ 인력 배치 : 센터에 모니터링단 고용
  - ▶ 대상 : 협의회 소속 서비스 제공기관의 이용자, 종사자, 관리자
  - ▶ 방법 : 월 1회 이상 전화모니터링(이용자, 종사자), 연1회 현장(기관 및 가정, 종일제중심) 방문
  - ▶ 예산 : 아이돌보미지원사업 모니터링활동예산 기 확보

### 3. 서비스의 공식화와 공공화가 가능한 서비스 제공기관 육성

#### □ 공공부문 아이돌보미 지원사업 고용관계 강화 : 돌봄관리자 배치

##### ○ 현황 및 문제점

- 공공부문 아이돌보미 지원사업 종일제 종사자는 월1회 이용자-종사자간 계약서를 작성하고, 4대 보험을 적용함. 시간제 종사자 또한 월 60시간 이상 종사하면 4대 보험 적용대상임
- 하지만 아이돌보미의 보험가입률은 2011년 현재 국민연금 7.4%, 고용보험 8.2%, 산재보험·건강보험 8.1%에 불과함. 또한 시간제 종사자의 경우 월평균 근로시간이 일정치 않고, 기관 내 보험업무처리 인력이 부족하여 보험가입비율이 낮음
- 공공부문 아이돌보미조차 고용관계를 형성하지 않고 있으며, 종사자의 경력인정, 보험가입 등이 이뤄지지 못하고 있음

##### ○ 정책방안

#### ① 종사자 관리·지원을 위한 돌봄관리자(care management) 배치

- 시간제 종사자도 최저 주 20시간(월 80시간, 40만원)의 최소근로시간 확보, 분기별 평균근로 시간을 적용하여 모든 종사자의 사회보험 가입 및 경력인정 지원
- 현재 아이돌보미들 중 희망 활동시간만큼 충분히 활동하지 못하는 종사자 비율이 41.4%에 이르고, 월 40만원 이하 임금을 수령하고 있는 비율이 24.7%에 이름. 또한 최소활동가능시간 보장이 필요하다는 종사자의 의견이 4.27점(5점 척도)에 이름. 돌봄관리자 배치를 통해 모든 종사자에 대해 최소활동가능시간을 확보할 수 있도록 서비스를 연계하고, 사회보험 가입 업무를 처리할 수 있도록 할 필요가 있음
- 또한 돌봄관리자는 종사자 자조모임 및 멘토링 운영을 통해 종사자들의 서비스 제공과정의 의문점이나 어려움 공유, 직무기술 향상 지원, 이용자 교육을 통한 서비스 마찰 최소화, 종사자 상담 등의 업무를 진행할 수 있을 것임
- 돌봄관리자는 영유아 및 아동 돌봄서비스에 대한 직업경력을 가진 자로 한정하여야 함. 왜냐하면, 돌봄서비스 현장에서 관리자급 인력과 일선 종사자 간의 위계서열 문제, 서비스 과정에 대한 이해부족 문제 등이 발생할 경우 업무의 성과제고와 효율화 과정에서 종사자의 근로조건에 대한 고려가 미흡해 질 수 있기 때문임

② 기존인력은 돌봄서비스 발굴 및 일자리 연계 전문인력으로 양성

- 종이제 돌봄서비스 확대, 사각지대 서비스 개발을 통해 일자리를 확대할 수 있을 것임
- 사각지대 서비스로는 경증장애아동 돌봄지원사업, 우울증 부모에 대한 돌봄지원사업, 소득실태를 입증하기 어려운 트럭운전사, 미장원 직원, 포장마차나 차장수 등 임시직·일용직·소규모자영업자 등에 대한 서비스대상 가정 발굴·지원, 취약아동 학습돌봄서비스 제공 등이 있을 수 있음
- 아이돌보미 지원사업이 저소득층을 넘어 중산층으로 서비스를 확대하기 위해서는 서비스 이용자에게 서비스 비용 지출에 대한 현금영수증 발급과 소득공제 혜택이 제공될 수 있도록 하여야 함,

□ 돌봄 사회적기업 지원 특화 및 육성을 통한 서비스 공식화

○ 현황 및 문제점

- 가사사용인은「근로기준법」(제11조), 「최저임금법」(제3조), 「산업재해보상보험법 시행령」(제2조) 적용 제외대상임. 이에 근로자로서의 법적지위 획득이 불가능함
- 현재 돌봄서비스 제공기관은 ‘활동서약서’ 또는 회원가입 ‘약관동의서’를 이용자 및 종사자로부터 받아 서비스 매개 및 관리 역할에 머무를 뿐, 종사자와 표준계약을 작성하는 고용관계를 형성하지 않고 있음
- 이렇게 구두계약에 의존하여 서비스가 이뤄지고 있어, 근로 시간 및 서비스 범위 모호, 이용자의 일방적 서비스 중단으로 인한 고용불안정, 휴일·휴가 부재 등 열악한 근로조건 문제가 발생하고 있음. 또한 기관별로 서비스 단가, 회비, 수수료 등이 다양하고, 특히 영리업체의 경우 회비, 수수료 등이 종사자에게 큰 부담으로 작용하여 종사자들의 임금이 열악한 것으로 나타남
- 따라서 정부재정투자 서비스제공기관 활성화를 통해 종사자의 취업여건을 개선할 필요가 있음

■ 표 V-4 ■ 회비 및 수수료 현황

구 분	공공부문(아이돌보미)	비영리시민단체	영리업체
교육비	무료	무료(협찬 및 후원 시)	10만원 정도
회비	없음	2~5만원(보수교육 및 자조모임비로 활용)	6~10만원
수수료	없음	없음	월임금의 10% 내외



○ 정책방안

- 종사자의 고용관계를 확립하여 이들의 근로자성을 보장하고, 사회보험 적용·경력 인정, 근로계약서 작성을 통한 서비스 시간 및 내용 명확화, 회비·수수료 부담완화, 서비스단가의 열악함 극복 등을 수행할 수 있도록 함. 이에 가장 적합한 형태가 사회적기업임
- 지원근거 : 「서울시 사회적 기업 육성에 관한 조례」 제10조의 2(특성별 지원) ①항 시장은 취약계층을 위한 고용 창출, 취약계층을 위한 사회서비스 제공, 지역공동체의 활성화 등 사회적기업 특성별로 재정이나 사회보험료 등을 지원할 수 있다.
- 서울시 돌봄 사회적기업 지원 특화 내용
  - ▶ 현재 서울지역에 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업은 없음
  - ▶ 돌봄 사회적기업은 ‘서비스요금≒인건비’이기 때문에 인건비에 대한 지원보다 교육비, 사업운영비, 노무비(보험료, 퇴직금, 각종 수당 등)에 대한 지원내용 마련 필요
  - ▶ 사회적기업에 대한 지원총액수준은 일정하게 맞추되, 특화된 내용으로 지원 실행
  - ▶ 중산층 대상 돌봄서비스 시장 활성화에 기여하도록 함

【표 V-5】 서울시 돌봄 사회적기업 특화지원 내용<sup>31)</sup>

구분	현행 서울형 사회적기업 지원	돌봄 사회적기업
인건비	-신규채용인원 1인당 98만원/월, 기업당 최대 50명 이내	-인건비는 서비스 요금으로 대체 -저소득층 지원에 대한 인건비만 지원 -4대 보험료(실지급액기준, 기업과 종사자분담금) -퇴직금 적립(임금의 8.8%)
전문인력 지원	-기업당 150만원/월, 1명지원	-기업당 150만원/월, 1명 지원 *전문인력 기준에 대한 협의 필요
사무실 운영비	-	-기업당 운영경비(월 120만원)지원 -시설 설치비 *고용노동부 가사·간병 취업지원사업에 준하여 지원
판로지원	-서울시사회적기업육성에관대한 조례 제9조(우선구매 촉진) -사회적기업 홍보관운영 및 사회적기업 박람회 개최	-보호된 서비스 시장 제공 →서울시 마을공동체 돌봄지원사업 돌봄종사자 필요시 우선 지원, 기관파견(아이돌봄센터 등) 돌봄종사자 필요시 우선지원 *종사자의 근로조건개선, 교육훈련프로그램, 서비스 질관리 등의 조건을 입찰과정에서 고려
사업개발비 지원	-인증사회적기업 3천만원 이내 -예비사회적기업 2천만원 이내	-가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 사각지대 프로그램 개발, 판로 개척비 -종사자 전문성 향상을 위한 교육비 *고용보험의 재직자 훈련과정을 활용할 수 없음
조세감면	-	-법인세 50%감면 *고용노동부의 사회적 기업 지원
서비스 모니터링	-	-여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에서 운영
지원기간	-	-종사자 인건비 지원이 없기 때문에 일정기간(사회적 기업 지원 기간인 3년) 후 평가를 통해 사회적 기업으로 지속 지원
종사자 기준	-	-장기실업자, 고용보험가입유무, 저소득여성, 실질적 생계 책임자, 경력단절 여성 등으로 자격기준 다양화
네트워크 및 컨설팅	-	-여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에서 운영

- 문제점 : 사회적기업의 3대 원칙은 ‘수익성’, ‘지속가능성’, ‘사회적 목적실현’임. 하지만 돌봄 사회적 기업의 경우 수익성 창출에 제한을 가질 수 있음. 따라서 돌봄 사회적 기업은 경력단절여성에 대한 일자리 지원과 아동에 대한 돌봄서비스의 공공성 강화라는 사회적 목적 측면에서 주안점을 둘 필요가 있음

31) 이 부분의 정책제안은 YMCA 서울아가야 윤경아 센터장, 실업극복연대 우렁각시 최영미대표의 제안 의견을 반영하였음

## 4. 종사자 근로복지 향상

### □ 종사자의 일하는 과정에서의 어려움 해소를 위한 복지지원사업 운영

#### ○ 현황 및 문제점

- 보수교육 및 종사자 자조모임은 직무교육 위주이고, 종사자의 복지지원사업이 미흡함
- 종사자들은 다음과 같이 일하는 과정의 다양한 어려움을 호소하고 있음
  - ▶ 서비스 제공과정의 어려움 : 교통비·놀이재료 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 듦, 서비스 제공 중 식사가 제공되지 않음, 이용자의 빈번한 예약취소, 개인 시간이 전혀 없음, 몸이 아파도 대체인력이 전혀 없음 등
  - ▶ 건강 상 애로사항 : 종일제 종사자들의 경우 팔, 어깨, 허리 등의 통증에 시달리기도 하며 식사를 거르거나 생리적인 욕구를 제때에 해결하지 못해 위염, 방광염, 신우염에 걸려 고생하는 경우도 있는 것으로 조사됨. 이외 장시간 가정이라는 공간에 갇혀서 영아를 돌보기 때문에 '우울감'을 호소하는 종사자도 있음
  - ▶ 사고나 손해가 발생한 경험비율이 종사자 상해 8.5%, 영유아·아동 상해 4.7%, 이용자 물건에 손해발생 7.6% 등으로 나타나지만 모두 종사자 개인이 책임지거나 서비스 이용자와 개별적으로 협의하여 해결하고 있음
  - ▶ 기관에서 제공하는 복지원서비스 경험비율 : 15.0%(배상보험가입, 토론회 식사 제공, 놀이재료 무료제공, 긴급상황 시 대체인력 배치 등)
- 배상보험, 산재보험 가입 및 적용이 되면 건강지원 서비스나 사고나 손해가 발생한 경우의 보험처리 등이 공식화될 수 있으나, 이에는 시간이 필요하므로 우선 종사자 대상 복지프로그램 운영으로 애로사항 지원 필요

#### ○ 정책방안

- '여성 돌봄서비스 일자리 지원센터'에서 복지증진사업 전개
- 복지증진사업 내용
  - ▶ 정신건강을 위한 집단상담프로그램 : 보수교육과 연계 운영, 25개 보건소 여성전문우울증상담센터 활용
  - ▶ 신체건강을 위한 찾아가는 건강관리프로그램 : 보수교육과 연계 운영, 서울시 여성전문진료센터(보라매병원) 활용

▶ 대체인력 파견

- 대상 : 협의회 소속 종일제 종사자(하루 6시간 이상)
- 휴가 시 1인 5일, 교육·병가·경조사시 1인 5일
- 여성 돌봄서비스 일자리지원 센터에 대체인력풀 고용, 최소활동시간과 최소임금보장 후 투입

▶ 교재교구 지원

- 소모성 교재교구 : 종사자 1인당 월평균 일정금액 지원(시설보육은 영유아 1인당 월평균 52,400원 지원)
- 내구성 교재교구 : 영유아플라자, 보육정보센터 등과 협약을 통해 서비스 제공기관 요청 시 대여 제공

## ▶▶▶ 참고문헌

- 강선미, 2012, 「서울시민복지기준」 돌봄분야 복지기준 : 돌봄노동 제공자의 권리 (미발간)
- 강일규·김기홍·변숙영·김덕기, 2008, 『아동돌봄도우미 인력 현황 및 관리방안』, 한국직업능력개발원 ·한국여성정책연구원
- 변숙영·강일규, 2010, 「가정내 아동돌봄도우미 관리 실태와 과제」, 『육아정책연구』, 제4권 제1호, 육아정책연구소
- 강혜규 외, 2007, 『사회서비스 확충방안 연구 : 주요 사회서비스 수요 추계 및 정책 과제』, 보건복지부·한국보건사회연구원
- 기획재정부, 2012, 『서비스산업발전기본법 제정안』
- 김선미·이기영·이승미·김은정, 2010, 『자녀양육 지원사업 개선방안 -아이돌보미 지원사업을 중심으로-』 여성가족부·광주대학교 산학협력단
- 김영순, 2010, 「비정규직 여성노동자의 사회권을 통해본 한국의 젠더체계」, 『사회보건연구』(제26권제1호), 한국사회보건학회
- 대통령소속 경제사회발전노사정위원회, 2012, 『돌봄서비스 노동시장 활성화 연구 작업반 활동보고서』
- 마경희, 2010, 「돌봄의 정치적 윤리 : 돌봄과 정의의 이원론을 넘어」, 『한국사회정책』, 제17집 제3호, 한국사회정책학회
- 민현주·김종숙·김난주·하갑래, 2009, 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 II: 여성인력공급 활성화를 중심으로』, 한국여성정책연구원
- 박세경·김혜원·강혜규·박찬임·오은진·은수미·김은지, 2009, 『사회서비스 인력 선진화 방안 연구』, 보건복지가족부·한국보건사회연구원·한국노동연구원
- 변숙영·강일규, 2010, 「가정내 아동돌봄도우미 관리 실태와 과제」, 『육아정책연구』제4권 제1호, 육아정책연구소
- 보건복지부 사회서비스 전자바우처, 사회서비스 제공기관 검색, [www.socialservice.or.kr](http://www.socialservice.or.kr)
- 서문희·신나리·이정원·이세원, 2007, 『한국베이비시터 실태 파악 및 관리방안 연구』, 육아정책개발센터
- 손기영·최윤선·손덕순·김은, 2009, 『경기도 사회서비스 분야 여성일자리 활성화 방안 연구』, (재)경기도가족여성연구원

- 손문금, 2005, 『맞벌이부부 여성의 이중부담과 시간의 특성 : 생활시간조사 자료를 중심으로』, 한국학중앙연구원 한국학대학원 박사학위논문
- 여성가족부, 2012, 『2012년도 건강가정지원센터 사업안내』
- 여성가족부, 2012, 『2012년도 아이돌봄 지원사업 안내』
- 오은진·김난주·장원봉, 2011, 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 V : 돌봄여성노동자를 위한 사회적기업』, 한국여성정책연구원
- 오은진·신선미·김난주·양난주, 2010, 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 IV: 고용활성화를 위한 지원체계 개선』, 한국여성정책연구원
- 오은진·노대명, 2009, 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 III: 일자리 제도화』, 한국여성정책연구원
- 원종학, 최준욱, 2010, 『고용보험 실업급여 계정의 재정추계 및 적정요율 수준 모색 : 최종보고서』, 한국조세연구원
- 윤영진 외, 2009, 『사회복지서비스 재정지원방식』, 서울: 청목출판사
- 윤자영·김경희·최영미·김양지영, 2011, 『돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구 (I) : 돌봄서비스 일자리 근로조건 실태와 정책과제』, 한국노동연구원
- 은수미·장지연·강병식, 2011, 『한국 YWCA 돌봄사업』, 한국노동연구원·한국YWCA 연합회
- 장지연, 2012, 「돌봄노동의 사회화유형과 여성노동권」, 참여연대 사회복지위원회, 『복지동향』통권 제160호
- 장혜경, 2007, 『돌봄노동에 대한 이해와 정책과제』, 한국여성정책연구원
- 장혜경·김영란·조현각·김고은·박경희, 2007, 『공식영역의 돌봄노동 실태조사』, 한국여성정책연구원
- 장혜경·홍승아·이상원·김영란·강은화·김고은, 2006, 『가족 내 돌봄노동 실태조사』, 한국여성정책연구원
- 장혜경, 김혜영, 홍승아, 유연규, 김영란, 2008, 『건강가정 시행계획 추진실적 효율적 평가를 위한 조사 연구』, 보건복지가족부·한국여성정책연구원
- 정형욱, 2007, 「가사사용인의 노동법적 지위 관련 논의」, 『가사사용인의 근로자성 인정 및 지원 방안』, 가사사용인의 법적지위 확보를 위한 토론회 자료집
- 조혜정, 2006, 「후기근대적 위기와 ‘돌봄국가’적 패러다임 전환을 위한 시론: 차가운 근대 ‘Cold Modern’에서 따뜻한 근대 ‘Warm Morden’로」, 『사회과학논집』 제 37집, 연세대학교 사회과학연구소
- 차선자·서문희·정민자, 2010, 『「자녀돌봄지원법」의 제정을 위한 연구』, 전남대학교 공익인권법센터·여성가족부

- 최영미, 김양지영, 윤자영, 2011, 『돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구. 2, 실태 조사를 통해 본 가사노동자의 법적 보호를 위한 정책방향』, 한국노동연구원
- 최윤선·정형옥·임지영, 2012, 『일용직 여성일자리 실태조사 및 지원방안 연구 -파출·간병 분야를 중심으로-』, (재)경기도가족여성연구원
- 최은영, 2007, 「사회서비스 발달과 여성노동권의 상보성」, 『생활과학연구논총』, 제11권2호, 충북대학교 생활과학연구소
- \_\_\_\_\_, 2010, 「사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성: 노인돌봄미 바우처사업을 중심으로」, 『한국인구학』, 제33권 제3호, 한국인구학회
- 최희경, 2009, 「노인요양시설 요양보호사가 인식하는 ‘좋은 돌봄’에 대한 연구」, 『노인복지연구』, 통권48호, 한국노인복지학회
- 한국건강가정진흥원, 2012, 『2011 아이돌봄 지원사업 결과보고서』, 여성가족부
- 한국건강가정진흥원, 2012, 『2011 전국건강가정지원센터 연간사업실적보고서』
- 한국보건사회연구원, 2009, 『2009년 보육실태조사 보고서』, 보건복지가족부
- 홍세영, 2011, 「노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성」, 『노인복지연구』, 제51권, 한국노인복지학회
- Daily, Mary ·Lewis, Jane, 2000, 「The Concept of Social Care and the Analysis of Contemporary Welfare State」, 『British Journal of Sociology』(192), London: Routledge Journal
- Gershuny, Jonathan, 2000, 『Changing Times: work and leisure in postindustrial society』, Oxford ; New York : Oxford University Press
- Hochschild, Arlie, 1983, 『The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling』, Berkely, CA: University of California Press





부  
족

Seoul  
Foundation of  
Women &  
Family





ID  가 -

**돌봄서비스 종사자 근로실태 현황 조사**  
(공공부문 아이돌보미)

안녕하십니까?

서울시여성가족재단에서는 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자로 활동하시는 여러분의 의견을 수집하기 위하여 「돌봄서비스 종사자 근로실태 현황 조사」를 실시하고 있습니다. 본 설문지의 모든 문항에는 맞고 틀리는 답이 없으므로 귀하의 솔직한 의견을 있는 그대로 대답하여 주시면 됩니다.

귀하가 응답하신 내용은 「통계법」 제33조(비밀의 보호) 제①, ②항에 의거하여 철저하게 비밀이 보장되며, 조사결과는 연구 목적 외에 다른 어떤 용도로도 이용하지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 응답해주시면 감사하겠습니다.

조사주관기관 : 서울시여성가족재단 정책개발실

담당연구원 손 문 금, 연락처 02)810-5023

조사대행기관 : (주)현대리서치연구소



〈통계법 제33조(비밀의 보호 등)〉

- 1) 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- 2) 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

〈설문 작성 방법〉

- 1) 설문 내용을 잘 읽고 해당하는 보기번호에  표시 해주시거나  빈칸에 내용을 기록해 주십시오.

<b>소속기관 (회사)명</b>	<input style="width: 90%;" type="text"/>	구 건강가정지원센터
<b>연락처</b>	-	-
<b>조사 상황</b>	조사일시	월 일 (오전/오후) 시 분 ~ 시 분 (약____분간)
	조사원성명	

## I. 종사상황

Q1. 귀하는 영유아 및 아동 돌봄서비스 일자리에 총 얼마 동안 근무하셨습니다?

총   년   개월

Q2. 귀하는 현 소속기관(회사)에서 일하신지는 얼마나 되셨습니까?

총   년   개월

Q3. 귀하가 현재 소속된 기관(회사)으로부터 소개받아 돌보고 있는 유아 또는 아동은 몇 명입니까?

총  명

Q3-1. 현재 돌보고 있는 유아 또는 아동은 누구입니까? (한 명은 한 군데, 두 명 이상일 경우 나이가 같으면 한 군데, 나이가 다르면 각각 체크해 주세요)

- 1) 12개월 미만(0세) 아기                       2) 만1~2세 유아  
 3) 3세 이상 취학 전 유아  
 4) 초등학교 저학년(1학년~3학년)               5) 초등학교 고학년(4학년~6학년)  
 6) 기타 → 구체적으로

Q4. 여러 가지 일 중에서 현재의 일을 선택한 동기는 무엇입니까?  
우선순위대로 두 가지를 선택해 주십시오.

1순위	2순위
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 1) 다른 일자리를 구하기 어려워서                      2) 내 나이에 맞는 일이 없어서  
3) 육아가 적성에 맞는 일이라고 생각해서              4) 다른 일보다 수입이 괜찮아서  
5) 시간적으로 얽매이지 않아서                      6) 다른 일보다 안정적인 일자리이기 때문에  
7) 경력을 쌓아 다음 직장으로 이동하기 위하여              8) 기타 → 구체적으로

Q5. 귀하는 앞으로도 현재의 영유아 및 아동 돌봄서비스 일을 계속하실 의향이 있으십니까?  
(근로계약과 관계없이, 본인이 원하는 바를 선택하여 주십시오)

- 1) 있다                       2) 없다

Q6. 현 소속기관에서 현재 아동에 대한 돌봄서비스 제공을 그만두게 될 경우, 다음 일자리를 구하기까지 어느 정도 기간이 소요될 것으로 생각하십니까?

- 1) 즉시 구할 수 있다
- 2) 2주일 이내 구할 수 있다
- 3) 1개월 이내에 구할 수 있다
- 4) 2개월 이내에 구할 수 있다
- 5) 2개월 이상 소요될 것이다
- 6) 상황에 따라 다르기 때문에 잘 모르겠다

Q7. 귀하가 현재 소속된 기관의 좋은 점은 무엇입니까?  
우선순위대로 두 가지를 선택해 주십시오.

1순위	2순위

- 1) 돌봄서비스 종사자로서 자부심을 느낄 수 있음
- 2) 임금이나 보험가입 등 복리후생 조건이 좋음
- 3) 서비스 제공기관(회사)에 소속감을 느낄 수 있음
- 4) 서비스 제공기관(회사) 직원과의 마찰이 적음
- 5) 서비스 제공 및 관리가 체계적으로 이루어짐
- 6) 서비스를 제공하는 다른 종사자들과 연대감을 느낄 수 있음
- 7) 임금이 높지는 않으나 안정적인
- 8) 돌봄서비스 종사자로서 필요한 역량강화를 할 수 있음
- 9) 쉽게 일자리를 구하거나 연계할 수 있음
- 10) 기타 → 구체적으로
- 11) 딱히 좋은 점은 모르겠음

## II. 교육훈련

Q8. 귀하가 생각하시기에 아이돌보미로 활동하기 위해 받으신 신규 직업(기본)교육이 업무를 수행하는 데에 얼마나 도움이 되었다고 생각하십니까?

- 1) 매우 도움이 된다
- 2) 대체로 도움이 된다
- 3) 그저 그렇다
- 4) 별로 도움이 되지 않는다
- 5) 전혀 도움이 되지 않는다

Q9. 귀하가 현재 종사하시는 영유아 및 아동 돌봄서비스 일을 하기 위해 직업(기본)교육이 반드시 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 반드시 필요하다
- 2) 있으면 좋겠지만 없어도 상관없다
- 3) 그다지 필요하지 않다

Q10. 귀하는 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하면서 좀 더 전문적인 지식과 자기계발이 필요하다고 느낀 적이 있습니까?

- 1) 매우 자주 느낀다                       2) 종종 느끼고 있다  
 3) 가끔 느낀 적이 있다                       4) 전혀 느낀 적이 없다

Q11. 귀하가 현재 소속된 기관에서 제공하는 보수교육 내용에 대해 만족하십니까?

- 1) 매우 만족한다                       2) 만족한다                       3) 그저 그렇다  
 4) 불만족한다                       5) 매우 불만족한다

Q12. 신규 직업(기본)교육 또는 보수교육과 관련하여 어떠한 점이 보완되거나 필요하다고 생각하십니까? 교육시간, 교육내용, 교육기관, 교육주기, 강사, 교육비 등 다양한 측면에서 말씀해 주십시오.

Q13. 귀하가 소속된 기관(회사)에서 주관하는 돌봄서비스 종사자 정기모임(보수교육 이외 별도의)이 있습니까?

있다면 주기는 얼마입니까?

- 1) 없음                                       2) 월 1 회                                       3) 분기별 1회  
 4) 연 2 회                                       5) 연 1 회

Q14. 귀하가 소속된 기관(회사)에서 돌봄서비스 종사자를 지원하기 위해 특별히 시행하고 있는 복지지원내용이 있습니까?

예) 의료지원, 사회적 지지체계 마련 등

Q15. 영유아 및 아동 돌봄서비스 자격제도가 실시된다면 자격증을 취득하시겠습니까?

- 1) 예     2) 아니오

### Ⅲ. 근로조건과 처우

Q16. 귀하는 고용불안(원하지 않지만 일자리를 잃게 될 가능성)을 느끼십니까?

- 1) 전혀 그렇지 않다       2) 그렇지 않은 편이다       3) 그저 그렇다  
 4) 그런 편이다       5) 매우 그렇다

Q17. 귀하는 영유아 및 아동 돌봄서비스 일과 관련하여 일주일에 평균 몇 일, 평균 몇 시간 일하고 계십니까? 그리고 귀하는 일주일에 평균 몇 일, 몇 시간 정도를 일하고 싶으십니까?

현재 근로 시간		희망하는 근로시간	
일주일평균 근로일수	<input type="text"/> <input type="text"/> 일	일주일평균 근로일수	<input type="text"/> <input type="text"/> 일
일주일평균 근로시간	<input type="text"/> <input type="text"/> 시간	일주일평균 근로시간	<input type="text"/> <input type="text"/> 시간

Q17-1. (희망하는 시간보다 현재 더 적게 일하는 경우) 적게 일하는 이유는 무엇입니까?

- 1) 일거리가 없어서  
 2) 근로조건(시간, 장소 등)이 맞지 않아서  
 3) 이용부모의 서비스요구내용(학습지원, 가사지원 등)을 맞추기 어려워서  
 4) 이용부모가 원하는 구인조건(연령, 학력 등)에 맞지 않아서  
 5) 기타 → 구체적으로

Q18. 현재 기관에서 귀하가 받은 지난 달의 월평균 임금은 얼마입니까? 세금이나 수수료를 제외한 실수령액을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

월평균  만원

Q19. 귀하는 임금에 대해 만족하십니까?

- 1) 매우 만족한다       2) 그런대로 만족한다       3) 그저 그렇다  
 4) 다소 만족하지 못함       5) 전혀 만족하지 못함

Q20. 현 소속기관에서 돌봄서비스 종사자의 임금제도와 관행에서 가장 큰 문제라고 생각되는 점은 무엇입니까? 하나만 골라주십시오.

- 1) 서비스 요금이 너무 낮다

- 2) 회비, 가입비, 수수료 등이 너무 많다
- 3) 경력이나 자격증 소유 여부 등이 임금에 적용되지 않는다
- 4) 교통비 등 서비스 제공을 위한 부대비용이 임금에 산정되지 않는다
- 5) 기타 → 구체적으로

**Q21. 휴가나 병가를 원하실 때, 귀하는 자유롭게 서비스 시간을 조정하실 수 있습니까?**

- 1) 매우 그렇다                       2) 그런 편이다                       3) 그저 그렇다
- 4) 그렇지 않은 편이다               5) 전혀 그렇지 않다

**Q22. 다음은 귀하께서 현재 각종 사회보험에 가입되어 있는지에 대한 질문입니다. 해당되는 사항에 응답하여 주시기 바랍니다.**

사회보험 가입여부	현재 가입 여부			향후 가입의사	
	예	아니오	모름	있음	없음
1) 건강보험에 가입되어 있다	1	2	3	1	2
2) 국민연금에 가입되어 있다	1	2	3	1	2
3) 고용보험에 가입되어 있다	1	2	3	1	2
4) 산업재해보험에 가입되어 있다	1	2	3	1	2
5) 퇴직연금에 가입되어 있다	1	2	3	1	2

**IV. 근로환경 및 건강상태**

**Q23. 귀하는 본래 제공하기로 한 돌봄서비스 업무 외의 서비스를 제공하는 경우가 있습니까?**

- 1) 전혀 없다 (☞ Q24번 문항으로)       2) 어쩌다 있는 일이다       3) 가끔 있다
- 4) 자주 있는 편이다                       5) 매우 자주 있다

**Q23-1. 귀하가 본래 제공하기로 한 돌봄서비스 업무 외에 다른 서비스를 제공하는 것이 부담되거나 부당하다고 느끼십니까?**

- 1) 매우 그렇다                               2) 그런 편이다                               3) 그저 그렇다
- 4) 그렇지 않은 편이다                       5) 전혀 그렇지 않다

**Q23-2. 귀하가 부담되거나 부당하다고 느끼는 서비스의 내용은 구체적으로 무엇입니까?**



Q24. 귀하가 하시는 일에 자부심과 보람을 느끼십니까?

- 1) 매우 그렇다                       2) 그런 편이다                       3) 그저 그렇다  
 4) 그렇지 않은 편이다                       5) 전혀 그렇지 않다

Q25. 영유아 및 아동 돌봄서비스를 이용하는 부모가 귀하를 부르는 호칭은 무엇입니까?

- 1) 선생님                       2) ○○○씨                       3) 아줌마  
 4) 기타 → 구체적으로

Q26. 영유아 및 아동 돌봄서비스를 이용하는 부모가 귀하를 존중한다고 느끼십니까?

- 1) 매우 그렇다                       2) 그런 편이다                       3) 그저 그렇다  
 4) 그렇지 않은 편이다                       5) 전혀 그렇지 않다

Q27. 귀하는 우리 사회가 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자를 존중한다고 느끼십니까?

- 1) 매우 그렇다                       2) 그런 편이다                       3) 그저 그렇다  
 4) 그렇지 않은 편이다                       5) 전혀 그렇지 않다

Q28. 귀하는 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 이용부모와 마찰(갈등)을 경험한 적이 있으십니까?

- 1) 거의 발생하지 않는다                       2) 가끔 발생한다  
 3) 종종 발생한다                       4) 매우 빈번하게 발생한다

Q29. 귀하는 돌봄서비스를 제공하면서 서비스 이용자에게 불쾌한 폭언이나 폭행을 당한 적이 있습니까?

- 1) 전혀 없다                       2) 거의 없다                       3) 가끔 있다                       4) 자주 있다

Q30. 귀하는 돌봄서비스를 제공하면서 이용자에게 불쾌한 성희롱(성과 관계되는 말이나 행동으로 받게 된 불쾌한 느낌)을 경험하신 적이 있습니까?

- 1) 전혀 없다                       2) 거의 없다                       3) 가끔 있다                       4) 자주 있다

Q31. 귀하는 영유아 및 아동 돌봄서비스를 제공하는 종사자들의 모임이나 연대가 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 그렇다                       2) 그런 편이다                       3) 그저 그렇다  
 4) 그렇지 않은 편이다               5) 전혀 그렇지 않다

Q32. 일을 하시면서 서비스 이용자나 귀하 자신이 사고를 당하거나 물건이 파손되는 손해가 발생한 적이 있습니까? 해당하는 사항에 모두 응답해 주시기 바랍니다.

- 1) 내 자신이 상해를 입었다  
 2) 영유아나 아동이 상해를 입었다  
 3) 서비스 이용자의 물건에 손해가 발생한 적이 있다  
 4) 그런 적이 없다

**V. 애로사항과 정책적 지원사항**

Q33. 귀하는 현재 하고 계시는 일이 육체적, 정신적으로 어느 정도 힘이 든다고 생각하십니까?

- 1) 전혀 힘들지 않음                       2) 견딜만 함                       3) 약간 힘들                       4) 매우 힘들

Q34. 귀하가 겪을 수 있는 애로사항들입니다. 귀하의 느낌이 어떤지 가장 적절한 곳에 체크해주세요.

애로사항	전혀 아니다	아닌 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
1) 서비스 제공 중에 식사가 제공되지 않아 힘이 든다	1	2	3	4	5
2) 근로시간이 일정치 않아서 계획적으로 시간을 보내기 어렵다	1	2	3	4	5
3) 교통비 등 서비스 제공을 위한 추가비용이 많이 든다	1	2	3	4	5
4) 이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어렵다	1	2	3	4	5
5) 전문성이 필요한 서비스를 제공하기 어렵다	1	2	3	4	5
6) 아이를 다루는 데 힘이 든다	1	2	3	4	5
7) CCTV, 녹음기 등 서비스 과정에 대한 부모의 감시가 불편하다	1	2	3	4	5

Q35. 귀하가 겪을 수 있는 애로사항들입니다. 귀하의 느낌이 어떤지 가장 적절한 곳에 체크해주세요.

애로사항	매우 필요함	필요함	보통	필요하 지 않음	전혀 필요하 지 않음
1) 적절한 수입의 보장	1	2	3	4	5
2) 현재 일자리의 자격기준 강화(자격증, 학력기준 등)	1	2	3	4	5
3) 아이돌보미-서비스 이용자(부모) 간의 취업 연계 및 알선과정 체계화	1	2	3	4	5
4) 표준화된 서비스 및 종사자 복무규정 등 마련	1	2	3	4	5
5) 서비스 종사자에 대한 건강관리, 생활상담 등 공적 서비스 제공	1	2	3	4	5
6) 지속적인 일자리 보장으로 고용안정	1	2	3	4	5
7) 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자에 대한 인격적 대우	1	2	3	4	5
8) 폭언, 성희롱 등 인권침해 환경에 대한 제거 노력	1	2	3	4	5
9) 종사자의 최소 활동 가능시간 보장	1	2	3	4	5
10) 기타 → 구체적으로 <input style="border: 1px solid red;" type="text"/>	1	2	3	4	5

Q36. 현재 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자로 근무하시면서 느끼는 애로사항 및 정책 건의사항, 서비스 제공과정의 개선방안에 대한 아이디어 등이 있으시다면, 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

## Ⅶ. 개인 및 가구 특성

DQ1. 귀하의 나이(연세)는 올해 만으로 어떻게 되십니까?

만   세

DQ2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- 1) 남자                       2) 여자

DQ3. 실례지만, 귀하께서는 학교를 어디까지 마치셨습니까?

- 1) 무학                       2) 초등학교 졸업(중퇴 포함)                       3) 중학교 졸업(중퇴 포함)  
 4) 고등학교 졸업(중퇴 포함)                       5) 전문대학 졸업(중퇴 포함)

- 6) 대학교 졸업 이상

DQ4. 귀하의 월평균 가구 소득은 얼마입니까? (세금을 제한 후의 실 소득을 말씀해주시요.)

월 평균  만원

DQ4-1. 만약 구체적인 액수를 말씀해주시기 곤란하시다면 아래 보기 중 하나만 골라주시요.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 100만원 미만            | <input type="checkbox"/> 2) 100만원 이상 ~ 150만원 미만 |
| <input type="checkbox"/> 3) 150만원 이상 ~ 200만원 미만 | <input type="checkbox"/> 4) 200만원 이상 ~ 250만원 미만 |
| <input type="checkbox"/> 5) 250만원 이상 ~ 300만원 미만 | <input type="checkbox"/> 6) 300만원 이상 ~ 400만원 미만 |
| <input type="checkbox"/> 7) 400만원 이상 ~ 500만원 미만 | <input type="checkbox"/> 8) 500만원 이상 ~ 700만원 미만 |
| <input type="checkbox"/> 9) 700만원 이상            |   |

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

2012-정책개발-09

## 돌봄노동 종사자 직무만족도 제고방안

- 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건을 중심으로 -

발행처 서울시여성가족재단

연구자 손문금

발행일 2012년 12월

주 소 서울시 동작구 여의대방로 54길 18

전 화 02-810-5101(代)

[www.seoulwomen.or.kr](http://www.seoulwomen.or.kr)

깨끗하고 투명한 일처리로 청렴 재단, 청렴 서울을 만들겠습니다!



이 책의 저작권은 서울시여성가족재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

인쇄처 (주)케이에스센세이션(TEL. 02-761-0031)

